



● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

2010 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

LAATUKÄSIKIRJAN LAATIMINEN AG ALARM GROUP OY:LLE

Milla Enström
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
huhtikuu, 2010

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara
Turvallisuusalan koulutusohjelma

Tiivistelmä

Milla Enström

LAATUKÄSIKIRJAN LAATIMINEN AG ALARM GROUP OY:LLE

Vuosi 2010 Sivumäärä 82

Opinnäytetyöni aiheena oli laatukäsikirjan suunnitteleminen ja laatiminen AG Alarm Group Oy:lle. Pyyntö laatukäsikirjan tekoon tuli Finanssialan Keskusliitolta. Laatukäsikirjassa kuvaan yrityksen toimintaperiaatteet ja -ohjeet, arvot, asiakkaat, henkilöstön, yhteistyötahot ja toiminnan arviointimenetelmät.

AG Alarm Group Oy on 24.3.2004 perustettu viiden yksityisyrittäjän perustama kattoyritys. Yritys toimii turvallisuusalaalla ja he suunnittelevat, myyvät, asentavat ja huoltavat rikosilmoitin-, kulunvalvonta- ja videovalvontalaitteita pääosin toisille yrityksille. Yrityksessä työskentelee yrittäjien lisäksi toimistopäällikkö ja asentaja.

Opinnäytetyöni koostuu kahdesta osasta, raportista ja laatukäsikirjasta. Raportissa kuvaan laadunhallintaa, kuvaan laatukäsikirjan taustat, tarkoituksen, laatimisprosessin ja teoreettisen viitekehyksen. Teoreettisena viitekehyksenä on laatu, jota tarkastelen sekä yleisellä tasolla että turvallisuusalaan liittyen.

Laatukäsikirjaa tehdessäni työskentelin tiiviisti Finanssialan Keskusliiton Aku Pänkäläisen, AG Alarm Groupin Martti Peltolan ja Niscayah Oy:n Heikki Helasuon kanssa. Laatukäsikirjan sisältö tuli pääosin Finanssialan keskusliiton toiveista mitkä Inspecta sertifiointilaitoksena hyväksyi. Lisäksi laatukäsikirjan laadun mittarina käytettiin useita pieniä turvallisuusalan yrityksiä, jotka koeponnistivat laatimisohjeen.

Laatukäsikirjan keskeisimpänä tavoitteena oli selkeästi ja ytimekkäästi kertoa mitä laatukäsikirjan tulee pitää sisällään ja perustella miksi laatukäsikirjan tekeminen palkitsee yrityksiä. Laatukäsikirja avulla luodaan työyhteisöön yhtenäiset toimintaperiaatteet, arvot ja päämäärät. Laatukäsikirjaa käytetään esiteltäessä toimintaa asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja tavarantoimittajille.

Asiasanat Laatu, laadunhallinta, laatukäsikirja, ISO9001

Laurea University of Applied Sciences
Laurea Leppävaara
Security Management Programme

Abstract

Milla Enström

QUALITY HANDBOOK FOR AG ALARM GROUP OY

Year	2010	Pages	82
------	------	-------	----

The purpose of this study was to draw up a quality handbook for AG Alarm Group Oy. The request for a quality handbook came from the Federation of Finnish Financial Services. In the handbook the company's operating principles and instructions, values, customers, personnel, partners and operating assessment methods are described.

AG Alarm Group Oy was founded by five businessmen in 2009. They operate in security business and design, sell, install and maintain security devices such as intrusion control, access control and CCTV devices, mainly to other companies. AG Alarm Group Oy also employs an office manager and an installer.

The thesis consists of two sections, a report and the actual quality handbook. The report describes the quality management, background history, purpose, writing process and theoretical frame of reference. The theoretical frame of reference is quality, which I describe on the general level and in security business.

The quality handbook was completed in close cooperation with Aku Pänkäläinen from the Federation of Finnish Financial Services, Heikki Helasuo from Niscayah Oy and Martti Peltola from AG Alarm Group Oy. The contents came mainly from the Federation of Finnish Financial Services and Inspecta approved it. Many smaller installation companies were also used, which tested the quality handbook.

The objective was to describe clearly and briefly what a quality handbook should include and why companies would benefit from it. With a quality handbook a company can create common principals, values and goals. Companies should use the handbook as a reference to customers, partners and suppliers.

Keywords Quality handbook, quality, quality management, ISO9001

Sisällys

1	JOHDANTO	5
2	TYÖN LÄHTÖKOHTA.....	6
2.1	AG Alarm Group Oy	6
2.2	ISO9001	7
3	MITÄ ON LAATU.....	8
3.1	Laatu ja laadunhallinta.....	9
3.2	Toiminnan arviointi ja laadun parantaminen	10
3.3	Laatu turvallisuusalalla.....	11
4	PROSESSIN KUVAUS: AGOY LAATUKÄSIKIRJAN SYNTY.....	12
4.1	Suunnittelu	12
4.2	Toteutus	13
4.3	Laatukäsikirjan arviointi	14
4.3.1	Oma arviointi	14
4.3.2	Finanssialan keskusliiton ja Veikko Paanasen arviointi	15
5	POHDINTA	16
	LÄHTEET	18

1 JOHDANTO

Suomessa tuotetaan paljon turvallisuusalan palveluita. Turvallisuusalalla toimii useita satoja pieniä, keskusuuria ja suuria yrityksiä joista 190 on Finanssialan keskusliiton hyväksymiä. Aku Pänkäläinen arvioi että Suomessa on myös satoja yrityksiä jotka tekevät turvallisuusalan palveluita sivutoimisesti. Suurin osa turvallisuusalan palveluita tuottavista yrityksistä on pieniä, yhden tai kahden hengen yrityksiä.

Laadun seuranta ja laadukas toiminta on nykypäivää. Turvallisuusalan palveluita käyttävät taloudet vaativat asiakaslähtöistä palvelua. Myös kiinnostus tekniikkaan on lisääntynyt. Asiakkaat ovat tietoisia turvallisuusalan tuotteista ja saatavilla olevista palveluista entistä enemmän. Turvattomuus on lisääntynyt ja samalla turvallisuusalan palveluiden mainostaminen on kasvanut. Tämän päivän nuoret ja keski-ikäiset ovat tietoisia oikeuksistaan, he osaavat vaatia palveluja ja myös valittaa niistä, jos he ovat tyytymättömiä. Työn on oltava laadukasta myös kovan kilpailun takia. Toimivasta ja selkeästi laaditusta laatukäsikirjasta saa kattavan yleiskuvan palveluntarjoajasta.

Idean työhön sain Finanssialan Keskusliiton Aku Pänkäläiseltä. Finanssialan Keskusliitto toimii turvallisuusalan neuvonantajana ja edelläkävijänä. He myös pitävät listaa Suomessa hyväksytyistä turvallisuusalan laitteista. Keskusliitto myös kouluttaa jäsenistöään, mm. vakuutusyhtiöitä. Tämä on kuvaus toiminnallisen opinnäytetyöni, laatukäsikirjan luomisesta AG Alarm Group Oy:lle. AG Alarm Group Oy on vuonna 2009 perustettu turvallisuusalan yritys joka asentaa rikosilmoitin, kulunvalvonta- ja videovalvontalaitteita lähinnä yrityksille.

Tämä opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta; raporttiosuudesta, jossa kuvaan laatukäsikirjan tekemistä AG Alarm Group Oy:lle ja tuotoksesta, joka on laatukäsikirja. Raporttiosuudessa käsittelen laatua ISO9001 laatukäsikirjamallin pohjalta ja laatua turvallisuusalalla. Työelämästä saatu aihe vastaa alan tarpeisiin ja on tehokas tapa yhdistää teoriaa ja käytäntöä. Opinnäytetyöaihe opettaa projektinhallintaa ja lisää vastuuntuntoa, tämä tukee ammatillista kasvua.

2 TYÖN LÄHTÖKOHTA

Koska Suomessa kuka tahansa saa perustaa turvallisuusalan yrityksen ja tuottaa palveluja (poikkeuksena alat joita laki säätelee, kuten paloilmoitinkeskukset) turvallisuusalan toimijoille täytyy luoda jonkinlainen laatukriteeri joka palvelee yksityisiä kuluttajia ja yrittäjiä. Tätä varten Finanssialan Keskusliitto ry. (myöhemmin FK) ylläpitää listaa hyväksytyistä laitteista ja yrityksistä. Kun kuluttaja aikoo ostaa tuotteen ja asennuksen, hänen ainoa keino varmistaa laadukas palvelu ja laitteet on tarkastaa FK:n sivuilta onko tuotteet ja yritys hyväksyttyjä.

FK vaatii vuoden 2010 alusta kaikilta rikosilmoitinlaitteiden maahantuojilta, suunnittelijoilta ja asentajilta ISO9001-mukaista sertifiointia soveltuvin osin laadukkaan toiminnan osoittamiseksi. Ilman sertifiointia yritykset eivät ole enää FK:n hyväksymiä yrityksiä. Ongelmana nähtiin kuitenkin että käsikirjan luominen on hankala prosessi ilman riittävää ohjeistusta, kertoo Aku Pänkäläinen. FK:lla oli jo olemassa malli käsikirjan luomiseksi. Malli oli kuitenkin epäselvä ja liian raskas.

Kuten johdannossa todettiin, suutinsa Suomessa toimivista turvallisuusalan yrityksistä on yhden tai kahden hengen yrityksiä. Heille ISO9001-mukaisen laatukäsikirjan luominen ilman apua ja riittävää ohjeistusta on lähes mahdoton tehtävä. FK:n päämääränä on kuitenkin saada mahdollisimman moni jo aikaisemmin hyväksytty yritys myös pysymään hyväksytyjen yritysten listalla.

Haastateltaessa turvallisuusalan yrityksiä ilmi tuli että yritykset eivät koe tarpeeksi tärkeänä olla Finanssialan keskusliiton hyväksymiä turvallisuusalan yrityksiä. Työtä riittää muutenkin ja vain harva asiakas osaa vaatia hyväksyttyjä tuotteita ja yrityksiä. Uskon kuitenkin että tämä tulee muuttumaan tulevana vuosina. Suuret yritykset tulevat vaatimaan että heidän yhteistyökumppaneilla tulee olla laatusertifiointi, mikä pakottaa myös pienet alihankkijat laatukäsikirjan tekemiseen. Lisäksi kuluttajien tietoisuus tuotteista kasvaa.

2.1 AG Alarm Group Oy

AG Alarm Group Oy on 24.3.2004 perustettu viiden yksityisyrittäjän perustama kattoyritys. Yritys toimii turvallisuusalalla ja he suunnittelevat, myyvät, asentavat ja huoltavat rikosilmoitin-, kulunvalvonta- ja videovalvontalaitteita pääosin toisille yrityksille. Yrityksessä työskentelee yrittäjien lisäksi toimistopäällikkö ja asentaja. Yrityksen missio on tehdä oikeita asioita kustannustehokkaasti ja laatusertifiointi on käyttäjä jo aiemmin hyväksi havaittuja laitteita myös tulevaisuudessa. Toimitilat sijaitsevat Pohjois-Haagassa Lassilassa. Toimisto ja varasto ovat kiinteistön 1.kerroksessa. Rakenteellinen suojaus on normaali toimiston suojaus. Tila on varustettu kulunvalvonnalla ja rikosilmoitusjärjestelmällä.

Yrityksen työntekijät ovat pyörittäneet omaa yksityisyrittystään vuosia. Vuosien saatossa on muodostunut omat toimintatavat ja valittu käytettävät tuotteet. Yrityksen työntekijöillä on vaihtelevat ATK-taidot, mikä hankaloitti yhteisien toimintatapojen muodostumista. Yritys ei ollut koskaan miettinyt työympäristöä, laatua tai henkilöstöasioita. Yrityksen toimitiloissa havaittiinkin paloturvallisuusriskejä, liian vähän tilaa ja aivan liian paljon tavaraa. Lisäksi jokainen työntekijä käyttää eri tavarantoimittajia, minkä johdosta varastossa on vuosia vanhoja tuotteita.

Yrityksen toimitusjohtaja Martti Peltola halusi kehittää yrityksen toiminnan laatua ja otti yhteyttä Aku Pänkäläiseen. Nyt yritys on etsimässä uusia toimitiloja ja aloittaa parhaillaan uuden Wisemaster-ohjelman käyttöönottoa tilaus-toimitus-prosessin tueksi.

2.2 ISO9001

ISO9000 -sarja on saavuttanut maailmanlaajuista mainetta laadunhallintajärjestelmien perustana. ISO9000-standardiperhettä voidaan käyttää ja soveltaa kaiken kokoisissa ja kaiken tyyppisissä organisaatioissa. Laadunhallinnan standardeja laativa ISO (International Organization for Standardization) tekninen komitea TC 176 muodostuu eri puolilla maailmaa toimivista liike-elämän ja muiden organisaatioiden asiantuntijoista. Se seuraa standardien käyttöä voidakseen määrittää, miten niitä voidaan parantaa entisestään käyttäjien tarpeita ja odotuksia vastaaviksi. ISO on sitoutunut pitämään ISO9000 -sarjan ajan tasalla. Tämä takaa, että investointi ISO9000 -standardeihin tänään antaa jatkuvasti tehokkaita johtamisratkaisuja myös tulevaisuudessa (SFS).

ISO9001-standardia on kehitetty vuosien saatossa. Vuonna 1987 (ISO9001:1987) standardi oli Yhdysvaltojen armeijan käytössä. ISO9001:1994 keskittyi laadunvarmistukseen riskejä ehkäisevien toimenpiteiden kautta. ISO9001:1994 painotti vielä aikaisempaa enemmän dokumentoitujen toimintojen sääntillistä suorittamista. Standardilla oli sama perusheikkous kuin ensimmäiselläkin versiolla, se sai organisaatiot usein tuottamaan kasoittain manuaaleja (Wikipedia).

ISO 9001:2000 kokosi standardit 9001, 9002, and 9003 yhdeksi standardiksi nimeltä 9001. Suunnittelu- ja kehitystoimintoja vaaditaan vain jos organisaatio itse käytännössä luo uusia tuotteita. ISO9000:2000 uudistui perusteellisesti. Siinä laitettiin etusijalle prosessinhallinta, pelkän lopputuotteen tarkastuksen sijaan. Prosessinhallinnalla tarkoitetaan organisaation tehtävien ja toimintojen valvontaa sekä niiden optimointia. Toinen päämäärä oli parantaa laaduntarkkailun tehokkuuden mittareita mitattavilla suureilla. Jatkuvan kehittämisen ja asiakastyytyväisyyden varmistus on olennainen osa standardia. Versio 2000 edellyttää myös

ylemmän johdon osallistumista jotta laadunvarmistus ei jäisi ainoastaan alemman johdon huoleksi (Wikipedia).

ISO julkaisi standardista ISO 9001 uuden version 15. marraskuuta 2008. Standardin ISO 9004 uusimistyö on meneillään. Uudistus tulee olemaan radikaalimpi standardin ISO 9004 kohdalla: pyrkimyksenä on luoda paremmat yhteydet kansainvälisiin laatujohtamismalleihin ja muiden alueiden hallintajärjestelmiin. Standardin ISO 9001 kohdalla uudistus keskittyi sisällön selkeyttämiseen (SMS.)

3 MITÄ ON LAATU

Organisaatiot tarvitsevat aina toimintoihinsa jonkinlaista laadunhallintaa. Laadunhallinta on suorituskyvyn ja prosessien jatkuvaa ylläpitoa ja parantamista sidosryhmien vaatimukset huomioon ottaen. Tuotetaan siis tuotteelle tai palvelulle ominaisuuksia, jotka ovat asiakkaiden odotuksien ja tarpeiden mukaisia. Lisäksi laatujohtamisessa laatu tiedostojen dokumentointi, asiakirjojen hallinta ja raportointi on tärkeää, jotta voidaan osoittaa ulkopuoliselle ja itselle laadunhallinnan tila yrityksessä. Ilman todisteita ja dokumentteja on vaikea osoittaa toiminnan laatu tuotannon ja palvelun takana (Eriksson, Leppälä, Penttinen, Salola, Salola ja Saranmaa, 2002, 13.) Tämä saattaa vaatia ihmisten käyttäytymisen muuttamista. Sen johtamisessa tarvitaan osaamista ja luovuutta. Että laatuajattelu kehittyisi, täytyy esimiesten ja työntekijöiden tuntee laadunhallinnan perusteet.

ISO 9001 standardissa laadunhallinta on jaettu kahdeksaan perus periaatteeseen (SGS Fimko Oy 2009).

1. Asiakassuuntautuneisuus

Menestyvä yritys elää tyytyväisistä asiakkaista. Yritys, joka tuntee asiakkaansa tarpeet ja hallitsee asiakassuhteensa niin hyvin, että se pystyy ne myös ylittämään, on vahvoilla

2. Johtajuus

Johdon tehtävä on ilmaista yhteiset tavoitteet ja määritellä niiden saavuttamiseksi strategia ja toiminnot sekä luoda toimintoympäristö, jossa on edellytyksiä saavuttaa sovitut tavoitteet. Johdon vastuuna on noudattaa laillisuusperiaatetta, luotettavuutta, rehellisyyttä ja lahjomattomuutta. Johdon toimintaa kuvaa myös ammattimaisuus, yhteiskuntavastuullisuus ja avoimuus.

3. Työntekijöiden sitoutuminen

Viime kädessä ihmiset toimivat ja tekevät tuloksen. Työntekijöiden sitoutuminen on yhdessä onnistumisen edellytys, tuo esiin osaamista ja rohkaisee ottamaan vastuuta.

4. Prosessimainen toimintamalli

Prosessilähtöinen yritys on tehokas. Parhaiten tavoitteisiin päästään, kun organisaation toiminnot ymmärretään asiakassuuntautuneina prosesseina.

5. Järjestelmäkeskeinen johtamistapa

Organisaatio muodostaa järjestelmän eli prosessien kokonaisuuden. Yritystä johdetaan prosessien avulla ymmärtämällä niiden väliset riippuvuudet ja tehostamalla prosesseja.

6. Jatkuva parantaminen

Jatkuvan parantamisen ympyrä: suunnittele, toimi, tarkista, kehitä. Organisaation pysyvänä tavoitteena on suorituskyvyn jatkuva parantaminen.

7. Tosiasioihin perustuva päätöksenteko

On tärkeää tuntea tosiasiat. Organisaation päätöksenteko perustuu asiakkaan tyytyväisyydestä, tuotevaatimusten täyttymisestä ja prosessien suorituskyvystä saatujen tietojen analysointiin.

8. Molemmipuolista hyötyä tuottavat suhteet toimittajiin

Hyvä toimittaja ymmärtää ja tukee asiakkaansa liiketoimintaa. Molempia osapuolia hyödyttävät suhteet lisäävät kummankin osapuolen kykyä tehdä tulosta ja tuottaa lisäarvoa.

3.1 Laatu ja laadunhallinta

Kansainvälisen standardoimisliiton (ISO) mukaan: "Laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu prosessin, toiminnon, tuotteen, organisaation, järjestelmän, henkilön kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset."

Kuluttajalla on aina ennakko-odotuksia ostaessaan tuotteita tai palveluja. Tuotetta tai palvelua voidaan pitää laadukkaana, jos ostaja on tyytyväinen ja toteaa saaneensa rahoilleen täyden vastineen. Laadun määrittelyssä kuluttajan kannalta on aina kyse siitä, vastaako tuote niitä odotuksia, joita kuluttajalla on etukäteen tuotteen suhteen ollut. Tuotannossa pyritään mahdollisimman tasaiseen lopputulokseen. Jokaisen esineen tulisi olla kaikilta ominaisuuksiltaan samanlainen ja täyttäisi sille asetetut laatukriteerit. Tällöin toimitaan markkinoinnissa turvallisella pohjalla, koska jokainen esine täyttää varmasti ne vaatimukset, joita mainonnassa tuodaan esille (Helmisaari, 2010.)

Tuotteiden ja palvelujen laatutasoille on määriteltävä selkeät kriteerit, jotta valmistaja tietäisi, mitä tekee, myyjä tietäisi mitä myy ja ostaja tietäisi mitä ostaa. Kriteerien on oltava niin selkeät, että kaikki ymmärtävät ne samalla tavalla. Kriteerit ovat vähimmäisvaatimuksia,

jotka tuotteiden on vähintään täytettävä. Joidenkin tuotteiden kohdalla laatumäärittelyt tekee viranomainen. Tällöin kyseessä on useimmiten turvallisuuteen liittyvät asiat (Helmisaari, 2010.)

Yrityksessä toimintaohjeet kootaan yhtenäiseksi kokoelmaksi, jota sanotaan laatukäsikirjaksi. Kokonaisuutta, johon kuuluu laatukäsikirjan lisäksi myös kaikki muut toimintaohjeet, sanotaan laatujärjestelmäksi. Järjestelmä voi saada sertifikaatin, jos se täyttää virallisen ulkoisen auditoijan asettamat vaatimukset (Helmisaari, 2010.)

3.2 Toiminnan arviointi ja laadun parantaminen

Että laatua voitaisiin parantaa on sitä jotenkin pystyttävä arvioimaan. Työssäni yritys kertoi omia ajatuksiaan yrityksen heikkouksista ja vahvuuksista. Nämä ovat jokapäiväisessä työssä esille tulleita asioita mitkä on koettu hankaliksi. Tämä on itsearviointia. Itsearviointilla tarkoitetaan arviointia, jossa työn suorittaja tai palvelun tuottaja arvioi systemaattisesti omaa työskentelyään, työryhmän työskentelyä tai työyhteisönsä toimintaa ja toimintakäytäntöjä. Toimintaa tarkastellaan kriittisesti ja järjestelmällisesti sekä tehdään päätelmiä arvioinnin tulosten perusteella. (Holma, 2009)

Tässä työssä yritystä sitoo myös ISO9001 laadunhallintajärjestelmän vaatimukset. Näitä ovat: prosessimainen toimintamalli, jossa painotetaan vaatimusten ymmärtämistä ja täyttämistä, prosessien suorituskykyisyyttä ja vaikuttavuudesta saatavia tuloksia sekä prosessien jatkuvaa parantamista objektiivisten mittausten perusteella. (Holma, 2009)

Laadun arviointiin on monia näkökulmia. Yritykselle on hyödyllistä jos se voi käyttää useampia arvioinnin muotoja, näin saadaan peilattua laatua monipuolisesti. Itsearviointiin lisäksi olisi suositeltavaa käyttää myös ulkopuoleista apua puolueettoman arvioinnin saamiseksi. Tällainen voisi olla esimerkiksi nimetön kysely yrityksen toiminnasta, asiakaspalvelusta, annetuista koulutuksista tai vaikkapa myyjien tai teknisen tuen kiinnisaamisen nopeudesta. Myös jatkuva vertailu alan parhaisiin kilpailijoihin tai muihin saman alan kehityksen kärjessä oleviin yrityksiin tuo uusia näkökulmia toiminnan suunnitteluun. Jos joku on keksinyt toimivan konseptin, miksi keksiä samaa uudestaan.

Oheisessa Tupu Holman piirtämässä mallikuvassa on koottu kaikki yrityksen toimintaan ja sen laatuun vaikuttavat näkökulmat. Itsearviointiin lisäksi asiakaspalaute antaa yritykselle viitettä missä mennään. Negatiivinen asiakaspalaute viestittää loppukäyttäjien tyytymättömyydestä palveluja, tuotteita tai toimitusta kohtaan.



3.3 Laatu turvallisuusosalalla

Turvallisuuden tunne on yksi ihmisen viidestä perustarpeesta. Koti on jokaisen ”turvasatama” mihin on turvallista tulla ja siellä tulisi myös turvallista olla. Jos ihmisen kotiin murtaudutaan, turvallisuuden tunne katoaa mikä vaikuttaa negatiivisesti mm. yöuniin ja illuusioon koskematomasta, turvallisesta omasta kodista. Tällöin viimeistään henkilöt haluavat turvata kotinsa sähköisillä hälytysjärjestelmillä.

4.12.2009 julkaistussa sisäasianministeriön teettämässä kyselyssä Suomalaisten kokema turvallisuuden tunne on heikentynyt viimeisen kolmen vuoden aikana (Sisäasianministeriö, 2009) Kansalaiset ovat aiempaa huolestuneempia mm. rikollisuudesta. Turvallisuusalan yritysten tulisi pystyä vastaamaan turvallisuuden tunteen kasvattamiseen tarjoamalla laadukkaita tuotteita ja palveluita. Tähän tähtää mm. Suomen Turvaurakoitsijaliitto.

Suomen Turvaurakoitsijaliitto ry perustettiin 1970, jolloin sen nimi oli Suomen Lukkoseppäliikkeiden Liitto. Se on nykyään yli sadan teknistä suojaamista ja lukkoliiketoimintaa harjoittavan yrityksen muodostama toimialajärjestö, joka edustaa jäsenistöään suhteissa viranomaisiin, muihin järjestöihin ja ulkopuolisiin. Yhdistys valvoo hyvien liiketapojen noudattamista ja vastustaa kaikkea epätervettä toimintaa turvallisuusosalalla (Turvaurakoitsijaliitto ry.).

Maaliskuun 15. päivänä 2002 Det Norske Veritas myönsi uuden ISO9001-standardin mukaisen laatusertifiikaatin Suomen Turvaurakoitsijaliiton ensimmäisille jäsenliikkeille. Tällä hetkellä

sertifikaatti on 112 jäsenliikkeellä eri puolella Suomea. Sertifikaatti käsittää turvasuojauksen ja rakennusten varustelun. Suomessa liikkeet ovat turvallisuusalalla ensimmäisiä, joiden koko toiminta on puolueettomasti valvotun laatujärjestelmän piirissä. Järjestely on ainoalaatuinen koko maailmaakin ajatellen (Turvaurakoitsijaliitto ry).

Laatuprojekti käynnistyi vuonna 2001. Turvaurakoitsijaliiton piirissä todettiin, että ainoa tapa tervehdyttää epämääräisistä yrittäjistä kärsivää turvallisuusalaa on luoda puolueeton laatujärjestelmä, johon asiakkaat voivat luottaa. Turvaurakoitsijat toimivat erilaisissa vaativissa ja usein ristiriitaisissakin tilanteissa. Kahden vuoden ajan luotiin menettelytapaohjeita, joita noudattamalla varmistetaan kuluttajien, asukkaiden ja kiinteistön omistajien turvallisuus ja suojaus. Laatujärjestelmä sisältääkin päivittäiseen toimintaan kuuluvia ohjeita ja suosituksia, jotka ohjaavat lukkoseppien ja muun yrityksen toimintaa. Kolmas vuosi käytettiin kouluttamiseen. Koulutus koskee yrityksen kaikkia tasoja yrityksen ylintä johtoa myöten (Turvaurakoitsijaliitto ry.).

Laatujärjestelmä perustuu liikkeiden omaan toimintamalliin, ja sitä täydennetään selkeillä eri tilanteisiin tarkoitetuilla käytännönläheisillä ohjeilla. Osa menettelyohjeista liittyy laatujärjestelmän ylläpitämiseen, mutta suurin osa turvaurakoitsijoiden päivittäisiin työrutiineihin: miten menetellä erilaisissa tilanteissa, jotta täytettäisiin kuluttajansuojan, työturvallisuuden, tietosuojan, yksityisyyden suojan ja asiakasturvallisuuden vaatimukset (Turvaurakoitsijaliitto ry.).

Turvasuojaus pitää sisällään rakenteellisen turvallisuuden lisäksi sähköiset valvontajärjestelmät. Laatujärjestelmään kuuluvilla liikkeillä on mahdollisuus laajentaa käsikirja koskemaan myös turvaurakoinnin ulkopuolella olevia toimintoja. Laatujärjestelmän avulla varmistetaan, että turvallisuuspalvelujen käyttäjät saavat kokonaisvaltaisen palvelun, jossa asiakkaan turvallisuustarpeisiin on kiinnitetty erityistä huomiota. (Turvaurakoitsijaliitto ry.)

4 PROSESSIN KUVAUS: AGOY LAATUKÄSIKIRJAN SYNTY

4.1 Suunnittelu

Laatukäsikirjan laatimismallin suunnittelu alkoi syksyllä 2008 jolloin Finanssialan Keskusliiton Aku Pänkäläinen otti minuun yhteyttä ja kertoi tarpeesta käsikirjan luomiseen. Laatukäsikirja oli minulle täysin vieras käsite joten ennen työn aloittamista jouduin lukemaan ISO:n julkaiseman 9001:2001 laatukäsikirjan englanniksi. Pidimme myös palaverreja missä sovittiin laatimishjeen sisältö ja ulkoasu. Suurin ongelma käsikirjan laatimisessa on se, ettei sertifioidut yritykset anna käsikirjojaan luettavaksi joten minulla ei ole ollut todellista mallipohjaa käsikirjan ulkoasusta.

Laatimisohteen tulee sisältää kaikki ne asiat, mitä sertifiointilaitos vaatii laatukäsikirjalta, mutta helposti ymmärrettävässä muodossa. Lisäksi kaikki käsikirjan kohdat kuvattiin piirroksin ja esimerkein mahdollisimman yksinkertaisesti. Laatimisohtje tehtiin työkirja-malliin, jolloin asiakas pystyy hyödyntämään laatimisohtjeessa olevia valmiita mallipohjia. Laatimisohtjeen tarkasti Veikko Paananen, laatu- ja toimintajärjestelmien asiantuntija. Lisäksi laatimisohtjetta koeponnistettiin jakamalla sitä useille turvallisuusalan yrityksille.

Finanssialan Keskusliiton toiveena oli saada valmis laatimisohtje vuoden 2009 alkuun mennessä valmiiksi. Laatimisohtje valmistui joulukuussa 2008, jolloin Aku Pänkäläinen ehdotti varsinaisen laatukäsikirjan laatimista AG Alarm Group Oy:lle. Suunnittelukokous pidettiin joulukuussa 2008.

4.2 Toteutus

Laatukäsikirjan laatiminen aloitettiin 3.12.2008, jolloin pidettiin ensimmäinen aloituspalaveri Aku Pänkäläisen ja AG Alarm Group Oy:n Martti Peltolan kanssa. Aloituspalaverissa käytiin läpi yrityksen nykytilaa ja toimintatapoja ja sovittiin että jatketaan viikkopalavereja tästä eteenpäin. Aku Pänkäläinen kertoi palaverissa mitä Finanssialan keskusliitto (FK) vaatii laatukäsikirjalta, jolloin tehtävänrajaus tuli FK:ta. Tarkoituksena oli että palaverissa käydään läpi mitä seuraavaksi viikoksi tulisi olla valmiina. Näin yrityksellä on aina viikko aikaa valmistella seuraava osa työstä, mikä käydään yhdessä läpi ja tehdään tarvittavat muutokset. Heti alusta alkaen kävi selväksi että työstä tulee erittäin haastava, sillä kattoyritys AG Alarm Group Oy muodostuu viidestä yksityisyrittäjästä, joille on vuosien saatossa muodostunut omat toimintatavat joiden muuttaminen on haastavaa. Sovittiin että Martti Peltola on ensisijainen yhteyshenkilö ja projektin vetäjä. Hänelle lankesi myös vastuu kouluttaa neljää muuta yrittäjää käsikirjan sisältämiin toimintatapoihin. Viikkopalavereja jatkettiin tammikuuhun 2009, jolloin ilmeni että yritys aikoo mm. vaihtaa toimitiloja ja palkata uutta henkilökuntaa. Tällöin koettiin että laatukäsikirjan laatimista ei ole mielekästä jatkaa vaan projekti keskeytettiin.

Käsikirjan laatiminen jatkui keväällä 2009, jolloin mukaan tuli Niscayah Oy:tä osaaikaeläkkeellä oleva Heikki Helasuo. Heikki oli juuri tehnyt saman laatukäsikirjan omaan yritykseensä, Niscayah Oy:n. Tässä vaiheessa pidetyistä palavereista alettiin tekemään omia muistioita, mihin kirjattiin käsitellyt asiat ja tehtävät työt. Sovimme että käsikirjan laatiminen jatkuu samalla tavalla, säännöllisten palaverien avulla, mutta tästä lähtien Heikki on yrityksen yhteyshenkilö, joka huolehtii että annetut tehtävät tulee tehtyä ja kokoaa tuotetun materiaalin, minkä minä kirjoitan puhtaaksi.

Varsinainen laatukäsikirjan kirjoittaminen alkoi syksyllä 2009. Aloitin laatukäsikirjan hahmotelun luomalla alustavan sisällysluettelon, jota muokkasinkin useaan otteeseen. Etukäteen sovit-

tuja tapaamisia Aku Pänkäläisen ja Heikki Helasuon kanssa oli 9.10.2009 ja 15.10.2009. Tapaamisissa kävimme läpi asioita, joita laatukäsikirjan tulee sisältää sekä sain tietoa kohdeyrityksestä ja heidän tarpeistaan. Tietoa ja vastauksia kysymyksiini olen saanut myös sähköpostitse.

Heikki Helasuo tapaa kohdeyrityksen henkilökuntaa viikoittain. Toimintamalliksi on valittu ns. viikkotehtävien tekeminen. Kerran viikossa tarkastetaan viikon aikana valmiiksi saadut työt ja annetaan seuraavan viikon tehtävät. Näin prosessi saadaan etenemään suunnitelman mukaisesti. Samalla tehdään sisäistä auditointia ja valmistellaan yritystä Inspectan auditointia varten.

Käytettävät ohjelmat on valittu niin että kaikilla on mahdollisuus niitä käyttää. Kaikki prosessikaaviot on piirretty Adobe Designer-ohjelmistolla, mikä on ohjelmana mahdollisimman helppo ja yksinkertainen. Prosessikaaviopohjien piirtäminen palvelee myös tulevaisuudessa, sillä samaa pohjaa voidaan käyttää useissa prosesseissa. Piirretty kaavio palvelee myös muita yrityksiä. Kaikki AGOYn käyttämät mallipohjat, kuten asiakaspalaute, muistiopohja, riskientarkastusmallipohja ja tilaus- ja tarjousmallipohjat tehtiin Microsoft Wordillä ja Excelillä. Nämä ohjelmat valittiin koska ohjelmat on ennestään tuttuja ja kaikkien käytössä. Lisäksi lukuisat taloushallintaohjelmat tukevat suoraan tiedostojen vientiä Microsoft Wordiin.

Valmiit dokumentit on tallennettu yrityksen yhteiseen tietokantaan, mihin kaikilla on pääsy. Työntekijöitä on ohjeistettu mallipohjien käyttöön ja tallentamiseen. ISO2001:2008:ssa otettiin ensimmäistä kertaa kantaa sähköisen median käyttöön. Useat yritykset haluavat sähköisiä laskuja ja tarjoukset sähköisenä. Tässä on jouduttu kiinnittämään huomiota dokumenttien suojaukseen ja käytettävien ohjelmien valintaan. Suojaus tehdään käyttämällä Adobe Acrobat-ohjelmaa, jolloin tarjoukset ja muut sähköiset tiedotteet lähetetään .pdf-tiedostoina. Lisäksi taloushallintaohjelman tulee tukea sähköistä laskutusta. Tällä hetkellä uusi ohjelma on vasta hankinnan alla joten tähän otetaan kantaa myöhemmin.

Koska laatukäsikirja käsittää varsinaisen käsikirjan ja lukuisia liitteitä, mallipohjia, prosessikaavioita, palaveri pöytäkirjoja jne. rajasin tämän opinnäytetyön niin että liitteenä on pelkkä käsikirja ja muutama tärkein prosessi kuvattuna kirjallisesti.

4.3 Laatukäsikirjan arviointi

4.3.1 Oma arviointi

Laatukäsikirjan laatimisessa on ollut koko prosessin ajan ajallisia ongelmia. Materiaalin saaminen AGOY:tä oli hankalaa, sillä tehtävien tekeminen oli yrittäjille toissijainen tehtävä.

Lisäksi useat tehtävät, joissa olisi pitänyt kokoontua ja todella miettiä annettuja tietoja, jäivät osin suppeaksi. Useaan kohtaan olisin toivonut laajempaa vastausta. Opinnäytetyön kannalta oli haastavaa myös miettiä mitä tietoja voidaan julkaista vahingoittamatta yrityksen liiketoimintaa.

Olen kuitenkin tyytyväinen työn tulokseen. Tuloksena syntyi käsikirja mikä sopii pohjaksi kaikille turvallisuusalan yrityksille. Työssä olen käyttänyt paljon omia ajatuksiani jotka ovat muodostuneet vuosien turvallisuusosalalla työskentelyn ja koulunkäynnin myötä. Ajatuksien oikeellisuus on kuitenkin varmistettu asiantuntijoilta.

Olen saanut apua ja ohjausta läpi koko työn. Lisäksi materiaalia laadusta ja sen kehittämisestä on hyvin tarjolla. Mielestäni syntynyt käsikirja on kattava, muttei liian laaja mihin alusta alkaen on pyrittykin. Tulevaisuutta ajatellen käsikirjaa on päivitettävä säännöllisesti muuttuvien tietojen pitämiseksi ajan tasalla. ISO9001:tä on jo julkaistu uusi 2008 versio.

Aikatauluni venyi lähes vuodella. Finanssialan keskusliitolle toimitettu mallipohja oli valmis aikataulun mukaisesti, mutta käsikirjan vieminen kohdeyritykseen venyi yli aikataulun eikä se ole valmis vielä. Jossain vaiheessa on vain pakko viheltää peli poikki ja koota kansiin kaikki mitä on siihen asti tehty. Laatukäsikirjan laadinta kuitenkin jatkuu ja yritys on vielä sertifioimatta.

4.3.2 Finanssialan keskusliiton ja Veikko Paanasen arviointi

Veikko Paanasen arviointi käsikirjasta: Milla on perehtynyt/paneutunut asiaan kiitettävällä tavalla ja tehnyt tosihyvän käsikirjan laatimismallin. Tällä mallilla pääsee hyvin alkuun, ohjausta laatimisessa ja dokumentoinnissa valmiiksi käsikirjaksi yritykset kuitenkin tarvitsevat samoin käyttöönnotossa ja toimimisessa uuden toimintamallin mukaan.

Aku Pänkäläisen arvio opinnäytetyöstä: Finanssialan Keskusliitto (FK) on tehnyt liikehyväksyntätoimintaa yli 25 vuoden ajan Suomessa. Viimeisen 5 vuoden ajan hyväksyntä on perustunut yleiseurooppalaisiin standardeihin ja vaatimuksissa on mukana ISO 9001 -standardin mukainen, tai soveltuvin osin sitä noudatteleva, laatujärjestelmä. Vaatimustenmukaisuuden voi arvioida vain sertifiointilaitos.

Milla Enströmin opinnäytetyön ensisijainen tarkoitus on toimia työkaluna turvallisuusosalalla toimiville tai alalla tuleville yrityksille heidän laatiessaan yrityksilleen laatujärjestelmää.

Opinnäytteenä valmistunut "laatukäsikirjan laatimismalli" tulee olemaan tärkeässä osassa FK:n liikehyväksyntämenettelyssä.

Tästä mallista tulee myös olemaan merkittävää apua muille turvallisuusalan toimijoille tai yrityksille, jotka haluavat parantaa laatuaan tai kehittää muuten toimintaansa.

Milla Enströmin opinnäytetyö on mielestäni lähtötietoihin ja käytettävissä olleen materiaalin laajuuteen verrattuna erittäin laadukas. Teksti on selkeää ja hyvin jäsenneltyä ja se seuraa hyvin standardin mukaista järjestystä. Muotoilu on välillä hieman värikästä ja se piristääkin hyvin muuten varsin kuivakasta standardikieltä. Yhteistyö Millan kanssa sujui varsin hyvin vaikkakin aikataulussa pysyminen aiheutti hieman huolia. Mallin mukainen laatukäsikirja laadittiin AG Alarm Group Oy:lle joka aiheutti omat merkittävät haasteet työlle omistuspohjansa ja monimuotoisuutensa johdosta.

Arvioitavana oleva opinnäytetyö on erittäin laadukas ja tulee palvelemaan FK:n tarkoituksia hyvin ja olemmekin hyvin tyytyväisiä opinnäytetyöhön.

Helsingissä 21. huhtikuuta 2010

Aku Pänkäläinen

Turvallisuusasiantuntija

aku.pankalainen@fkl.fi

puh. 020 793 4236

5 POHDINTA

Työstä tuli todella realistinen, iloinen ja suruinen. Yrityksessä on useampi työntekijä joista toimitusjohtaja oli kiinnostunut laatusertifioinnista. Johtajalla on myös halu yhtenäistää ja muuttaa yrityksen toimintatapoja. AGOYn kohdalla suurin muutoksen tarve oli tilaus-toimitusprosessissa.

Kattoyrittäjien alla toimivat yksityisyrittäjät ovat elämänsä toimineet omalla tavallaan ja muutoksen tekeminen toimintatapoihin on aina haastavaa. Lisäksi yrityksen työntekijöillä oli vaihtelevat ATK-taidot mikä hankaloitti yhtenäisiä toimintatapoja. Yrityksen toimitiloissa havaittiin paloturvallisuusriskejä, liian vähän tilaa ja aivan liian paljon tavaraa. Tähän haettiin muutosta uusien toimitilojen etsinnällä. Lisäksi jokainen työntekijä käytti eri tavarantoimittajia, jolloin varastoon oli jäänyt vanhoja tuotteita. Yritys oli itsekin havainnut että vanhoista tuotteista tulisi päästä eroon. Lisäksi olisi kannattavaa käyttää samoja tavarantoimittajia.

Toimintatapoja helpotti uuden työntekijän palkkaaminen joka hoiti tilauksia ja laskutusta. Lisäksi yritys palkkasi asentajan joka toimi kaikkien viiden yrittäjän alaisena mutta sai palkkansa AGOY:ltä. Martti Peltola myös ehdotti uusien puhelimien hankkimista jolloin kohteessa voi kirjoittaa kaikki käytetyt laitteet suoraan puhelimen muistiin ja ne pystyy helposti purkamaan tietokoneelle päivän päätteeksi.

AGOY on varmasti hyvä esimerkki pienestä turvallisuusalan yrityksestä Suomessa. Laatukäsikirjaa ajatellen mahdollisimman vaikea sellainen. Yrityksessä ei ollut mitään valmiina. Mitään ei dokumentoitu, paperilla ei löytynyt yhtään mitään. Kaikki toimintatavat on luotava uudelleen nollassa. Oma pelkoni on että sertifiointin jälkeen palataan vanhoihin toimintamalleihin ja ennen seuraavaa sertifiointia 5 vuoden päästä, kaikki aloitetaan alusta.

Projektin aikana opin että tapaamiset ovat erittäin tärkeitä tällaisessa työssä. Jos kommunikointi tapahtuu pelkästään sähköpostien välityksellä, työt jäävät helposti tekemättä. Henkilökohtaisessa tapaamisessa paine työn etenemiselle on suurempi.

Suuri haaste oli myöskin omien mielipiteiden ja ennakkoluulojen poistaminen tekstistä. Koska olen työskennellyt jo lähes 10 vuotta turvallisuusalalla ja seurannut yritysten toimintaa alusta alkaen olen muodostanut vahvan mielipiteen yritysten ongelmakohdista.

Lähteet

Finanssialan keskusliitto ry. 2009. Laatukäsikirjamalli ISO9001:2001 Palo-, rikosturvallisuusjärjestelmiä asentaville ja tai suunnitteleville liikkeille. Viitattu 14.1.2010.

http://www.vahingontorjunta.fi/www/page/fk_www_4860

Högström. 2006. Työterveyslaitos. Viitattu 14.1.2010.

<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Tykytoiminta/Keinot/Tyky-Step/tyoymparisto.htm>

Eriksson S., Leppälä J., Penttinen K., Salola L., Salola T. ja Saramaa E. 2002. Lyyti työkirja. Laatu-, ympäristö- ja yritysturvallisuustoimintojen integrointikirja. ISBN 951-9411-34-8. Johntamistaidon Opisto ry.

Viluksela P. EVTEK-ammattikorkeakoulu. ISO 9001-laatuja järjestelmästandardi laatutekniikka, osa 4. Viitattu 14.1.2010. <http://nwww.evtek.fi/n/penttiv/laatu/laatu4.pdf>

Helmisaari J. Opetushallituksen opettajan verkkopalvelu Edu.fi. Viitattu 2.2.2010.

http://www.edu.fi/oppimateriaalit/puutuoteteollisuus/laatu_ja_standardit/mita_laatu_on/index.html

Suomen Standardisoimisliitto SFS. Viitattu 2.2.2010. <http://www.sfs.fi/iso9000/index.html>

Holma Tupu. 4.6.2009. ITE-menetelmän käyttö työyhteisössä. Viitattu 6.4.2010.

<http://jarjestoarviointi-fi-bin.directo.fi/@Bin/2e1bd716d8ec73040db689a97aa96e8f/1270539253/application/pdf/1798473/Tupu%20Holma%204.6.2009.pdf>

Suomen Turvaurakoitsijaliitto ry. Viitattu 6.4.2010

http://www.lukkoliikkeet.fi/liiton_toiminta/laatu/index.asp

Wikipedia. Vapaa tietosanakirja. Viitattu 2.2.2010. http://fi.wikipedia.org/wiki/ISO_9000

Sisäasianministeriö. 4.12.2009. Paatero: Suomalaisten turvallisuuden tunne on vähentynyt. Viitattu 6.4.2010.

<http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/PFBD/165ED6FD2A8F7497C22576820046D7FA>

**ISO 9001 LAATUKÄSIKIRJAN
LAATIMISMALLI
AG ALARM GROUP Oy**



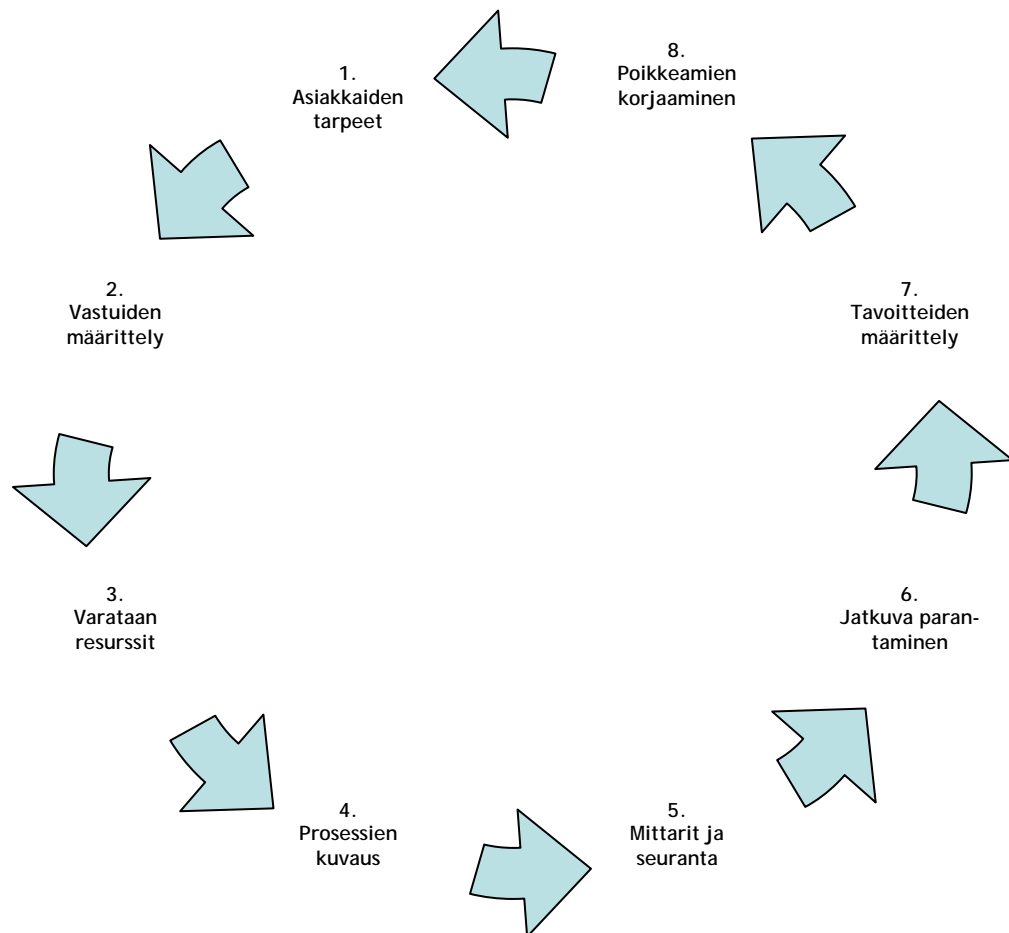
LAATUKÄSIKIRJAN SISÄLTÖ

1	MITÄ ON LAATU?	22
2	ISO 9000:2001 VAATIMUKSET	24
2.1	Vaatimukset yritykseltä	25
2.2	Saavutetun hyödyn ja jatkuvan parantamisen ylläpito	25
2.3	Johdon vastuu	26
2.4	Dokumentointivaatimukset	26
2.4.1	Laatuasiakirjat	27
2.4.2	Laatutallenteet	28
2.4.3	Sisäisen informaation säilyttäminen	28
2.5	Auditointi	28
3	KÄSIKIRJAN LUOMINEN	29
3.1	Organisaatio	29
3.2	Toiminta-ajatus ja visiot	30
3.3	Vuosisuunnittelu / Strateginen suunnittelu	31
3.4	Johdon sitoutuminen	31
3.5	Asiakaskeskeisyys	31
3.6	Laatupolitiikka	31
3.7	Säännölliset kokoukset	32
3.8	Vastuut, valtuudet ja viestintä	32
3.9	Johdon katselmus	32
4	PROSESSIT JA MENETTELYTAVAT	33
4.1	Prosesseissa käytettävät mittalaitteet	34
4.2	Pääprosessikartta	35
4.3	Vastuut ja valtuudet	35
4.4	Tehtäväkuvaukset	36
5	RESURSSIEN HALLINTA	38
5.1	Henkilöstön osaaminen	38
5.1.1	Uuden henkilön koulutus	38
5.1.2	Koulutussuunnitelma	39
5.1.3	Varamiesjärjestelmä	39
5.2	Infrastruktuuri	39
5.3	Työympäristö ja olosuhteet	40
5.4	Toiminnan mittaaminen, analysointi ja parantaminen	41
5.3.1	Toiminnan seuranta ja mittaus	42
5.3.2	Poikkeavan tuotteen ohjaus	42
5.3.3	Tiedon analysointi	42
5.3.4	Jatkuva parantaminen	42
6	PROSESSIN KUVAUS	43

6.1	Tilauksen käsittely	45
6.2	Varasto	46
6.3	Toimitus	46
6.4	Prosessien riskianalyysi	47
KUVAT		48
TAULUKOT		49
LIITTEET		50

1 MITÄ ON LAATU?

Organisaatiot tarvitsevat aina toimintoihinsa jonkinlaista laadunhallintaa. Laadunhallinta on suorituskyvyn ja prosessien jatkuvaa ylläpitoa ja parantamista sidosryhmien vaatimukset huomioon ottaen. Tuotetaan siis tuotteelle tai palvelulle ominaisuuksia, jotka ovat asiakkaiden odotuksien ja tarpeiden mukaisia. Lisäksi laatujohtamisessa laatu-tiedostojen dokumentointi, asiakirjojen hallinta ja raportointi on tärkeää, jotta voidaan osoittaa ulkopuoliselle ja itselle laadunhallinnan tila yrityksessä. Ilman todisteita ja dokumentteja on vaikea osoittaa toiminnan laatu tuotannon ja palvelun takana (Eriksson, Leppälä, Penttinen, Salola, Salola ja Saranmaa, 2002, 13.) Tämä saattaa vaatia ihmisten käyttäytymisen muuttamista. Sen johtamisessa tarvitaan osaamista ja luovuutta. Että laatuajattelu kehittyisi, täytyy esimiesten ja työntekijöiden tuntea laadunhallinnan perusteet.

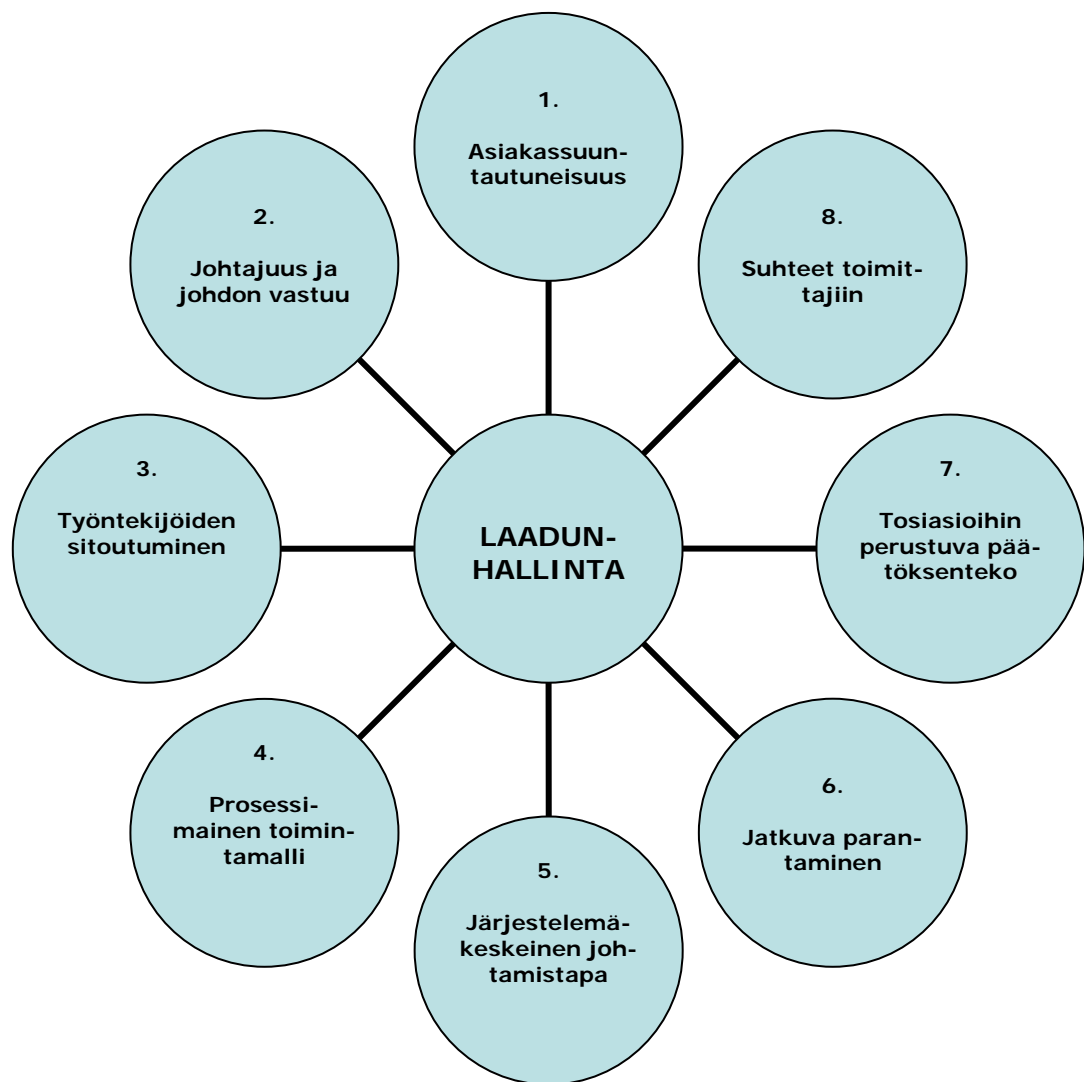


Kuva 1: Laadunhallinnan eteneminen

Vaikka käsikirjassa puhutaan yrityksen sisäisestä laadusta, laatu on myös ympäristöön vaikuttava asia. Suurimpien yritysten yhdeksi tärkeimmäksi arvoksi on noussut ympäristöstä huo-

lehtiminen. Useimpia yrityksiä sitovat myös lakisääteiset vaatimukset; uusimpana ROHS-direktiivin täyttäminen. Ylimmän johdon tehtävänä on määrittää yritykselle ympäristöpolitiikka mikä tulee olla kirjallisessa muodossa ja antaa suunta päämäärien ja tavoitteiden asettamiselle.

ISO 9001 standardissa laadunhallinta on jaettu kahdeksaan perusperiaatteeseen (SGS Fimko Oy 2009).



Kuva 2: Laadunhallinnan kahdeksan perusperiaatetta

1. Asiakassuuntautuneisuus

Menestyvä yritys elää tyytyväisistä asiakkaista. Yritys, joka tuntee asiakkaansa tarpeet ja hallitsee asiakassuhteensa niin hyvin, että se pystyy ne myös ylittämään, on vahvoilla

2. Johtajuus

Johdon tehtävä on ilmaista yhteiset tavoitteet ja määritellä niiden saavuttamiseksi strategia ja toiminnot sekä luoda toimintoympäristö, jossa on edellytyksiä saavuttaa sovitut tavoitteet. Johdon vastuuna on noudattaa *laillisuusperiaatetta, luotettavuutta, rehellisyyttä ja lahjo-mattomuutta*. Johdon toimintaa kuvaa myös *ammattimaisuus, yhteiskuntavastuullisuus ja avoimuus*. Nämä on käsitelty yksityiskohtaisesti kappaleessa 3.3.

3. Työntekijöiden sitoutuminen

Viime kädessä ihmiset toimivat ja tekevät tuloksen. Työntekijöiden sitoutuminen on yhdessä onnistumisen edellytys, tuo esiin osaamista ja rohkaisee ottamaan vastuuta.

4. Prosessimainen toimintamalli

Prosessilähtöinen yritys on tehokas. Parhaiten tavoitteisiin päästään, kun organisaation toiminnot ymmärretään asiakassuuntautuneina prosesseina.

5. Järjestelmäkeskeinen johtamistapa

Organisaatio muodostaa järjestelmän eli prosessien kokonaisuuden. Yritystä johdetaan prosessien avulla ymmärtämällä niiden väliset riippuvuudet ja tehostamalla prosesseja.

6. Jatkuva parantaminen

Jatkuvan parantamisen ympyrä: suunnittele, toimi, tarkista, kehitä. Organisaation pysyvänä tavoitteena on suorituskyvyn jatkuva parantaminen.

7. Tosiasioihin perustuva päätöksenteko

On tärkeää tuntea tosiasiat. Organisaation päätöksenteko perustuu asiakkaan tyytyväisyydestä, tuotevaatimusten täyttymisestä ja prosessien suorituskyvystä saatujen tietojen analysointiin.

8. Molemmipuolista hyötyä tuottavat suhteet toimittajiin

Hyvä toimittaja ymmärtää ja tukee asiakkaansa liiketoimintaa. Molempia osapuolia hyödyttävät suhteet lisäävät kummankin osapuolen kykyä tehdä tulosta ja tuottaa lisäarvoa.

2 ISO 9000:2001 VAATIMUKSET

ISO 9000 on kokoelma standardeja joiden tavoitteena on organisaation laadukkaan johtamisen ja laadukkaiden tavara- ja palvelutuotteiden aikaansaaminen. ISO 9000 -standardiperhettä voidaan käyttää ja soveltaa kaiken kokoisissa, ja kaiken tyyppisissä organisaatioissa. Standar-

dien avulla on mahdollista toteuttaa systemaattinen tapa ohjata organisaation prosesseja. Standardisarjaa ylläpitää ISO (International Organization for Standardization).

Vuoden 2010 alusta alkaen jokainen Finanssialan Keskusliiton hyväksymä palo- ja rikosilmoitinlaitteiden suunnitteluyritys tulee olla sertifioitu ISO9001:n mukaisesti. Sertifiointi vaaditaan soveltuvin osin, mikä tarkoittaa ensisijaisesti sitä, että Finanssialan Keskusliittoa varten ulkoinen (sertifiointilaitoksen) auditointi suoritetaan poikkeuksellisesti viiden vuoden välein.

2.1 Vaatimukset yritykseltä

Myös laadunhallintajärjestelmän toimintaa ja mielekkyyttä arvioidaan jatkuvasti. Jotta laatu-järjestelmiä voidaan ylläpitää sekä tuottaa sen tyydyttämiä tuotteita, tarvitaan riittävä infrastruktuuri, resurssit, tietoa, välineistöä sekä mittaus- ja tarkkailulaitteistoa säädellyssä ympäristössä.

Lisäksi tarvitaan prosessikaavio kaikista organisaation avainprosesseista. Niitä ohjataan havaitsemalla, mittaamalla ja analysoinnilla, sekä varmistamalla tuotteen laatutavoitteet. Jos prosessia ei voida mitata määrällisesti on varmistettuna prosessin riittävä määrittely jotta sitä voidaan muuttaa tarpeiden mukaan. Jokaista valmistettua tuotetta varten tarvitaan laatutavoite ja sitä varten suunnitellut prosessit. Dokumentaatio ja mittaristo toimivat työkaluina tuotekehitystä varten. Jokaista prosessia varten tulee päättää millainen dokumentaatio tarvitaan tallennusta varten.

On päätettävä millaisia taitoja tarvitaan kuhunkin organisaation työnkuvaan, millaista koulutusta annetaan työntekijöille sekä miten arvioida organisaation koulutuksen tehokkuutta. Asiakkaiden vaatimukset on määriteltävä ja luotava kommunikointijärjestelmä asiakaan ja yrityksen väliseen keskusteluun tuotteista, hankinnoista, sopimuksista, tilauksista sekä valituksista.

Tarvitset säännölliset arvioinnit tuotannon tehokkuudesta sisäisen auditoinnin ja tapaamisten avulla. Päätökset laatuohjauksen ja sen parantamistarpeen tehdään näiden perusteella, samalla huomioimalla vanhat ja potentiaaliset ongelmat. Arkisto näistä toimista, tehokkuudesta sekä niiden lopputuloksista tulee säilöä. (Huomioitavaa on että sisäinen auditointi tarvitsee oman kirjallisen ohjeistuksensa.)

2.2 Saavutetun hyödyn ja jatkuvan parantamisen ylläpito

Useimmat uudet käyttäjät saavat jo varhaisessa vaiheessa mitattavissa olevaa hyötyä soveltaessaan standardien vaatimuksia toimintoihinsa. Nämä alkuvaiheen edut johtuvat yleensä or-

ganisaatiossa ja sisäisessä viestinnässä tehdyistä parannuksista. Etuja on vahvistettava tehokkaan sisäisen auditoinnin ja johdon katselmusten avulla. Kuten kaikki järjestelmät, se joko tehostuu tai tulee huonommaksi. Järjestelmä ei säily muuttumattomana pitkään.

Omaksuttaessa standardia ISO 9001 on pyrittävä kohti asiakastyytyvää ja laadunhallintajärjestelmän jatkuvaa parantamista. Jatkuva parantaminen on prosessi, jossa organisaatiosi tehokkuutta lisätään sekä laatupolitiikka ja laatutavoitteet toteutetaan. ISO 9001 edellyttää, että suunnittelet ja hallitset laadunhallinta-järjestelmänne jatkuvaa parantamista varten tarvittavia prosesseja. Järjestelmän tavoitteiden tarkoituksenmukaisuuden arvioimiseksi on suositeltavaa hankkia tietoa eri lähteistä, niin sisäisistä kuin ulkoisista.

2.3 Johdon vastuu

Johto ja koko henkilöstö on sitoutunut noudattamaan turvallisuusalalle toimiville yrityksille vahvistettuja eettisiä arvoja ja ohjeita. Nämä perustuvat turvallisuustoiminnan luotettavuuteen ja vastuullisuuteen.

Laillisuusperiaate

Turvallisuusalalla ja -tehtävissä toimija tuntee alaansa koskevan lainsäädännön ja sitoutuu toiminnassaan erityiseen lainkuuliaisuuteen.

Luotettavuus, rehellisyys ja lahjomattomuus

Turvallisuustoiminta perustuu ehdottomaan rehellisyyteen ja luotettavuuteen noudattaen totuuden ja lahjomattomuuden periaatteita.

Ammattimaisuus

Turvallisuustoiminta pohjautuu ammattimaisuuteen, alan tietoon ja taitoon sekä jatkuvaan kouluttautumiseen ja kehittymiseen.

Yhteiskuntavastuullisuus

Turvallisuusalalla ja -tehtävissä toimija kantaa ammatillisen vastuunsa yhteiskunnalle ja tukee viranomaisten turvallisuustoimintaa etsimällä tehtävissään kestävä kehityksen periaatteiden mukaisia ratkaisuja.

Avoimuus

Turvallisuustoimiala edistää toimintansa avoimuutta yhteiskunnassa ja korostaa turvallisuusnäkökohtien huomioimista kaikessa päätöksenteossa.

2.4 Dokumentointivaatimukset

Dokumentointia tarvitaan prosessin tarkkailuun sekä mittaamiseen. Tällä varmistetaan kaikki tarkkailu- ja mittauslaitteistot ovat ylläpidetty ja kalibroitu oikeaoppisesti. Laadunhallintajärjestelmä asettaa selkeät vaatimukset myös ostetuille tuotteille, eli yrityksen sidosryhmille. Tavarantoimittajien tulee täyttää annetut kriteerit itse että toimitettujen tuotteiden osalta.

Dokumentoitu toimintamalli tarvitaan organisaation laaduntarkkailussa. Jokaisella tulee olla mahdollisuus ajan tasalla oleviin dokumentaatioon sekä olla tietoinen kuinka niitä käytetään.

Yleiset vaatimukset edellytetään, että "organisaation tulee tämän kansainvälisen standardin vaatimusten mukaisesti luoda, dokumentoida ja toteuttaa laadunhallintajärjestelmä, ylläpitää sitä ja parantaa jatkuvasti sen vaikuttavuutta".

Tämän kansainvälisen standardin edellyttämät dokumentoidut menettelyt asiakirjat, jotka organisaatio tarvitsee varmistaakseen prosessiensa vaikuttavan suunnittelun, toiminnan ja ohjauksen tämän kansainvälisen standardin edellyttämät tallenteet.

Laadunhallintajärjestelmä vastaa ISO 9001:2001 vaatimuksia soveltuvien osien ja koostuu:

- Laatuasiakirjoista kuten käsikirjasta, erillisistä prosessikuvauksista, menettelyohjeista ja työohjeista sekä lomakkeista.
- Laatutallenteista, jotka syntyvät toiminnan tuloksena ja joita tarvitaan järjestelmän vaikuttavuuden osoittamiseen.
- Yrityksen sisäisistä tiedoista.

ISO9001:2001:ssa korostetaan että dokumentointi ei sisällä ainoastaan laatuasiakirjoja vaan kaikki ne tallenteet joita organisaatio tarvitsee suunnitteluun, toimintaan ja laadunhallintaan.

2.4.1 Laatuasiakirjat

Nimetty henkilö esim. laatuvaikuttaja vastaa asiakirjojen valvonnasta, kehittämisestä ja päivityksistä. Hän vastaa myös muutosten informoinnista ja mahdollisesta koulutuksesta sekä vanhentuneiden asiakirjojen hävittämisestä. (tai säilytyksestä jos niin halutaan) Muutettu ohje revisioidaan juoksevin numeroin (tai aakkosin) ja muutettu kohta tummennetaan tai alleviivataan tai kursivoidaan. Viranomaisten ja muiden sidosryhmien säätämät tuotteeseen ja palveluun liittyvät lakisääteiset ja muut sopimusperusteiset vaatimukset sekä standardit säilytetään erillisissä mapeissa kaikkien niitä tarvitsevien saatavilla. Asiakkaan toimittaman dokumentaation viimeisiä versioita säilytetään tilauskohtaisessa aineistossa.

Laadunhallintajärjestelmän aineistoa ylläpidetään sähköisessä muodossa ja yhtä originaalia paperitulosteena X henkilön toimistossa tai kokonaan sähköisessä muodossa, jolloin tulostettu on voimassa vain tulostuspäivän. Aineiston kopioita voidaan antaa asiakkaille tarvittaessa; merkitään päälle päivämäärä ja teksti " ei päivitettävä versio " sekä antajan nimen kirjaimet.

2.4.2 Laatutallenteet

Laatutallenteet ovat asiakirjoja, joita syntyy toiminnan tuloksena ja joita organisaatio tarvitsee varmistaakseen prosessiensa vaikuttavan suunnittelun, toiminnan ja ohjauksen. Laatutallenteiden ja muiden asiakirjojen hallinnasta on erillinen menettelyohje.

Kaksi tärkeimmistä tavoitteista ISO 9000 -standardisarjaa viimeksi uusittaessa oli kehittää yksinkertaiset ja selkeät standardit, jotka sopivat yhtä hyvin niin pienille, keskikokoisille kuin suurillekin organisaatioille saada vaadittu dokumentointi määrältään ja yksityiskohdiltaan vastaamaan paremmin organisaation prosesseiltaan vaatimia tuloksia.

2.4.3 Sisäisen informaation säilyttäminen

Organisaation kokemusten jakaminen ja säilyttäminen. Tyypillinen esimerkki on tekninen spesifikaatio, jota voidaan käyttää uuden tuotteen suunnittelun ja kehittämisen pohjana. ISO9001:2000 määrittä, että kaikki materiaali tulee olla tunnistettavissa ja säilytettävä. Uudessa ISO9001:2008 standardissa käsitettä on selvitetty niin että säilyttäminen koskee vain niitä laatutallenteita jotka ovat relevantteja ulkopuoleisille sidosryhmille.

On huomattava, että standardin ISO 9001:2008 dokumentointia koskevat vaatimukset mukaan dokumentoinnissa voidaan käyttää mitä tahansa tietovälinettä ja asiakirjan määritelmä standardissa antaa seuraavat esimerkit: Paperi, magneettinauha, elektroninen tai optinen levyke, valokuva, näytekappale.

2.5 Auditointi

Yritys tai organisaatio voidaan myös sertifioida ISO 9001:n vaatimustenmukaisesti "ISO 9001 certified" tai "ISO 9001 registered". Tämä ei kuitenkaan välttämättä takaa laatua organisaation tuotteissa. Tässä oppaassa on keskitytty ainoastaan palo- ja rikosilmoitinjärjestelmiä tekevien ja suunnittelevien yritysten sertifiointiin, joille on sovellettu oma suppeampi sertifiointi.

Kahta eri auditointi tyyppiä tarvitaan jotta organisaatio voisi tulla standardin mukaiseksi: ulkopuolisen auditointi (external audit) sekä auditointi tehtävään koulutetun sisäisen henkilöstön avulla (internal audits). Tähtäimessä on jatkuva arvioinnin ja uusimisen prosessi, joka varmistaa systeemin toimivuuden halutulla tavalla, ja löytää missä parannusmahdollisuuksia on olemassa sekä korjata tai ehkäistä ongelmia. Yleisesti sisäinen auditointi toimii paremmin kun henkilöstö toimii oman vastualueensa ulkopuolella, jolloin jääviyden määrä vähenee.

Auditointeja tekevät Suomessa mm. seuraavat toimielimet:

DNV Certification Oy/Ab

Inspecta Sertifiointi Oy

SGS Fimko Oy

VTT, Asiantuntija palveluorganisaatiot, sertifiointi ja tuotehyväksyntä (Viluksela 2009).

3 KÄSIKIRJAN LUOMINEN

Seuraavassa luvussa on kuvattu laatukäsikirjan luominen. Laatukäsikirja on tehty Alarm Group Oy:n (jatkossa AGOY) tietojen pohjalta.

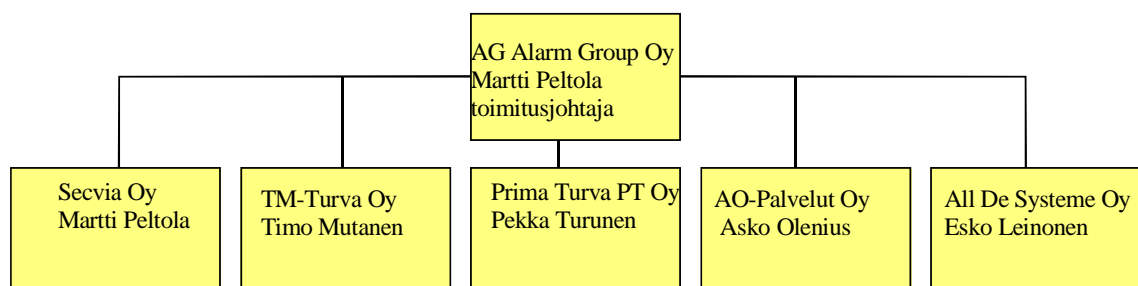
3.1 Organisaatio

Johdon tulee varmistaa, että vastuut ja valtuudet määritellään ja viestitään kaikkialla organisaatiossa. Näin henkilöstö voi osaltaan vaikuttaa laatutavoitteiden saavuttamiseen ja tämä vaikuttaa myös heidän osallistumiseensa, motivaatioonsa ja sitoutumiseensa. Hyväksymisvaatimusten mukaiset vastuuhenkilöt on nimettävä. Johto nimeää myös johdon edustajan, jolla muista vastuista huolimatta tulee olla vastuut ja valtuudet:

- Varmistaa, että laadunhallintajärjestelmässä tarvittavat prosessit luodaan, toteutetaan ja että niitä ylläpidetään.
- Raportoida johdolle laadunhallintajärjestelmän suorituskyvystä ja parannustarpeista.
- Varmistaa, että tietoisuutta asiakkaan vaatimuksista edistetään kaikkialla organisaatiossa.

Johdon edustajan vastuuseen voi hyvin sisältyä laadunhallintajärjestelmää koskevien asioiden hoitaminen ulkopuolisten osapuolien kanssa, eli voi olla laatuvaastava tai laatuvaikuttaja. Uudessa ISO9001:2008 standardissa määritetään että johdon edustajan tulee kuulua yrityksen omaan johtoryhmään. Edustaja ei voi enää olla yrityksen ulkopuolelta.

Ohessa organisaatiokaavio AGOYn johdosta ja työntekijöistä.



Kuva 3: Organisaatiokaavio

3.2 Toiminta-ajatus ja visiot

Yritystoiminta suunnitellaan yleensä pitkäkestoiseksi, joka ei kuitenkaan tarkoita sitä, että sama henkilö harjoittaa samaa liiketoimintaa koko elämänsä. Toiminnalle tulee kuitenkin olla visio, joka laaditaan 5 vuoden päähän tästä päivästä. Tavoitteen asettaminen helpottaa perille pääsyä. Pelkkä ajelehtiminen ilma päämäärää ei riitä.

Visio on näkemys, eräänlainen haavekuva siitä, miltä oma yritys näyttää 5 vuoden päästä.

Visio on yleensä mitattavissa oleva tulos, saavutus, se on luku, aikaraja tms. Ollakseen oikein asetettu, vision on perustuttava asettamisajankohdan lähtötilanteeseen.

Oman yrityksen alkuvaiheessa on hyvä määritellä omat tavoitteet yrittäjänä. Tavoitteita ei aseta pelkästään taloudellisesta, vaan myös muille osa-alueille. Taloudelliset tavoitteet vaihtelevat yrittäjästä ja yrityksestä riippuen. Joskus yritys voi olla elämäntapa ilman sen suurempia tavoitteita, joskus yritys nähdään voimakkaasti kasvavana ja laajenevana. Tässä kohdassa ajatellaan yrityksen tavoitteita, ei henkilökohtaisia. Tällöin tavoitteet voivat liittyä esim. liikevaihtoon, velkojen määrään ja kannattavuuteen.

Asiakkaisiin liittyvät tavoitteet on myös tarpeen määritellä, sillä asiakas on varsinainen palkanmaksaja. Huolenpito asiakkaista on oltava aitoa jo pelkästään siksi, että uuden asiakkaan saaminen on monin verroin vaikeampaa kuin vanhan pitäminen.

Tuotteisiin ja tuotantoon eli valmistusprosessiin, tekemiseen liittyvät tavoitteet ilmaisevat, miten aiot pysyä mukana kilpailussa. Tärkeää on muistaa, että tuotteet myydään markkinoiden ja kilpailijain määrittelemään hintaan, mutta yritys-toiminnan tulos tehdään ostoilla ja tuotannon tehokkuudella. Tämä pätee kaikilla toimialoilla, sillä myös palvelut ovat tuottamista. Toisaalta tuotteella itsellään on merkittävä vaikutus tuotteesta saatavaan hintaan. Vähittäiskaupassa prosessi tarkoittaa myymälän miljöötä, kalusteiden laatua, esillepanoa yms. Henkilöstö on yrittäjän itsensä ohella yrityksen tärkein voimavara. Koska työvoiman saatavuuden tilastojen valossa arvellaan vähenevän, on hyvä henkilöstöpolitiikka tärkeää.

Toiminta-ajatus on yrityksen perusta, jolle kaikki toiminta rakennetaan. Toiminta-ajatuksesta voidaan lukea yhdellä kertaa:

Mikä yritys on kysymyksessä

Mitä varten yritys on olemassa, mikä on yrityksen tarkoitus

Missä toimialassa yritys toimii

Mitä tarpeita yritys tyydyttää

Mitä yritys tekee tarkoituksensa toteuttamiseksi

3.3 Vuosisuunnittelu / Strateginen suunnittelu

Vuosisuunnittelu / strateginen suunnittelu ja niiden päivittäminen vuosittain tulisi olla jokaisen yrityksen perusasioita. Organisaation vuosi- /strategisen suunnittelun lähtökohtana ovat osaava henkilöstö ja tyytyväiset asiakkaat sekä työskentelyn ammattimaisuus ja hyvät tulokset. Yrityksen johto suunnittelee ja muodostaa yllä olevan kaavion mukaisesti yrityksen strategian. Suunnitteluun liittyy myös toteutus joten suunnitelma aikataulutetaan.

3.4 Johdon sitoutuminen

Organisaation johto viestii organisaatiolle sekä asiakasvaatimukset, että lakisääteiset vaatimukset ja myös sidosryhmien tarpeet ja odotukset. Johto on sitoutunut toimintojen jatkuvaan parantamiseen ja laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen ja toteuttamiseen. Tämä liittyy johdon laatimaan laatupolitiikkaan. Toimintojen tehokkuus todennetaan johdon katselmuksissa. Strategiansa toteuttamiseksi johto varmistaa, että tarvittavat resurssit on tunnistettu ja ne ovat käytössä.

3.5 Asiakaskeskeisyys

Organisaatio selvittää vuosittain johdon katselmuksiin asiakkaidemme tulevaisuuden näkymät ja tavoitteet sekä alalla tapahtuneen kehityksen. Näistä yritys tekee omat kehittämissuunnitelmat. Yritys valvoo omia prosesseja ja tekee yhdessä asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa tarvittavat johtopäätökset ja parannukset toimintaan.

3.6 Laatupolitiikka

AGOY määrittää laatupolitiikkansa seuraavin sanoin: Käytämme vain jo hyväksi havaitsemiamme laitteita.

3.6.1.1 Laatutavoitteet

Laatutavoitteet suunnitellaan ja asetetaan johdon katselmuksissa. Samalla tehdään suunnitelma miten laatutavoitteisiin päästään. Laatutavoitteet voidaan määritellä taulukkoon missä määritellään nykytilanne ja tavoitetila sekä kuinka tärkeää tavoitteeseen pääseminen on. AGOY määrittää laatutavoitteet seuraavin sanoin: Tiedonkulun kehittäminen yhtiön sisällä.

3.7 Säännölliset kokoukset

Kuvaa pidettävät kokoukset ja kokousten asialista. Kokouksen pöytäkirja voi olla vakio jokaisessa kokouksessa. Asiakirjasta tulee ilmetä osallistujat ja päätetyt asiat.

3.8 Vastuut, valtuudet ja viestintä

Laadunhallintaan liittyvät vastuut ja velvollisuudet tulee kirjata selkeästi. Kirjaamiseen voidaan käyttää esimerkiksi vastuumatriisia missä sivun vasempaan laitaan kirjoitetaan kaikki tehtävät ja niiden viereen kuka asiasta vastaa.

3.8.1.1 Sisäinen ja ulkoinen viestintä

Johdon tulee määritellä ja toteuttaa vaikuttava ja tehokas prosessi laatupolitiikan, vaatimusten, tavoitteiden ja saavutusten viestimiseksi. Viestintätoimintaan sisältyvät esimerkiksi:

- Esimiesjohtoinen viestintä työpisteissä
- Työryhmien selonteot ja kokoukset koskien esimerkiksi tunnustuksen antamista
- Ilmoitustaulut ja sisäiset tiedotuslehdet
- Audiovisuaaliset ja sähköiset tiedotusvälineet, kuten sähköposti ja Internet-sivut
- Tyytyväisyyskyselyt ja aloitetoiminta

Ulkoinen viestintä kattaa viestinnän yritykseltä sidosryhmille ja asiakkaille. Organisaation ulkoisesta viestinnästä käytetään myös nimitystä PR (Public Relations) mikä tarkoittaa suomeksi suhdetoimintaa ja kattaa käsitteenä sidosryhmäviestinnän. Ulkoinen viestintä on yksinkertaisesti sitä, mitä organisaatio kertoo itsestään ulospäin.

Ulkoisen viestinnän alalajeja ovat mm. mediasuhteet, yhteiskuntasuhteet, sidosryhmäsuhteet, sijoittajasuhteet sekä markkinointiviestintä. Sidosryhmäsuhteet ovat olennainen osa ulkoista viestintää. Organisaatiolla on useita eri sidosryhmiä, kuten esimerkiksi asiakkaat, yhteistyökumppanit, alihankkijat, sijoittajat, omistajat, julkinen hallinto sekä tiedotusvälineet.

3.9 Johdon katselmus

Johto katselmoi järjestelmän kerran vuodessa. Katselmuksista pidetään pöytäkirjaa, joka on laatutallenne. Katselmuksen tulokset tiedotetaan henkilökunnalle. Johdon katselmuksen lähtötietojen tulee sisältää raportit ja analyysit seuraavista asioista: Kohdat 1 - 7 ovat pakollisia.

1. Auditointien tulokset, raportit
2. Asiakaspalautteet
3. Prosessien suorituskky ja tuotteiden vaatimustenmukaisuus
4. Korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden tilanne
5. Aiempien johdon katselmusten seurantatoimenpiteet
6. Muutokset, jotka saattavat vaikuttaa laadunhallintajärjestelmään, kuten taloudelliset, sosiaaliset, ympäristö ja tai lain muutokset
7. Jatkuvan parantamisen tarpeiden arviointi

Katselmukseen voidaan liittää myös seuraavia osioita, varsinkin jos on kyseessä pieni organisaatio ja koko vuosisuunnittelu pohjautuu pitkälti katselmukseen.

8. Kilpailu- ja markkinatilanteen analyysitiedot
9. Toimintaympäristömuutokset ja toimintasuunnitelmien tarkistukset
10. Johtamisjärjestelmän arviointi; onko tehty oikeita asioita asiakkaiden ja sidosryhmien kannalta ja onko asiat tehty ja toteutettu tehokkaasti resursseja tuhlaamatta
11. Työturvallisuustilanne
12. Ympäristöasiat
13. Prosessien suorituskkytiedot
14. Benchmarking - projektien tiedot
15. Strategisten kumppanuussuhteiden tilanne
16. Projektien onnistumisista
17. Toimittajien suorituskky
18. Palaute sidosryhmien tyytyväisyydestä

3.9.1.1 Katselmuksen tulokset

Katselmuksissa päätetään toimenpidetarpeista, jotka liittyvät laadunhallintajärjestelmän ja sen prosessien parantamiseen, prosessien tai tuotteiden / palveluiden parannuksiin, resurssitarpeisiin ja henkisten ja fyysisten resurssien parantamiseen. Laatutavoitteiden asettaminen liitetään tuloksiin ja niistä on informoitava henkilöstölle. Lisäksi hyväksytään sisäinen auditointisuunnitelma. Katselmusten tulokset tallennetaan ja tulokset tiedotetaan henkilöstölle.

4 PROSESSIT JA MENETTELYTAVAT

AG Alarm Group Oy:n laadunhallintajärjestelmä kattaa seuraavat prosessit ja menettelyohjeet:

- Asiakaspalauteprosessi (liite 1)

- Avainhallinta (liite 3)
- Ennakkohuoltoprosessin kuvaus (liite 4)
- Etähallintaprosessi (liite 5)
- Johtamisprosessi (liite 6)
- Korjaushuoltoprosessi (liite 7)
- Myyntiprosessi (liite 8)
- Projektointiprosessi (liite 9)
- Sisäisen auditoinnin prosessi (liite 10)
- Tuoteprosessi (liite 11)

Jokainen prosessi on tarkemmin kuvattu käyttäen soveltuvasti AGOY:n prosessimallia.

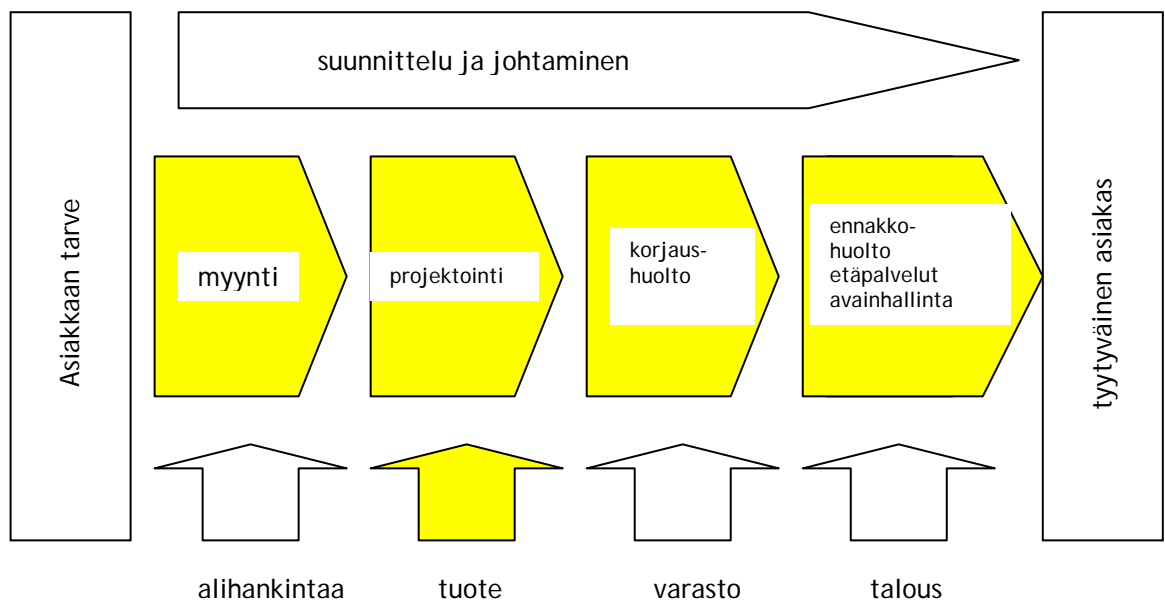
Menettelytavat

- Asiakirjahallinta (liite 2)
- Resurssien hallinta
- Poikkeavan tuotteen käsittely
- Korjaavat toimenpiteet
- Ehkäisevät toimenpiteet

4.1 Prosesseissa käytettävät mittalaitteet

Yleensä yllämainituissa prosesseissa ja menettelytavoissa ei jouduta käyttämään mitään mittalaitteita. Projektointi- ja huoltoprosesseissa käytetään yleensä vain yleismittaria mittalaitteena. Yleismittarilla tarkistetaan kaapeloinnin kunto tai ovatko apujännitteet kunnossa. Huolto- ja korjausprosesseissa vian korjaus tapahtuu yleensä vain rikkiinäisen tuotteen vaihtamisella uuteen, tuotteita harvemmin enää korjataan paikan päällä.

4.2 Pääprosessikartta



Kuva 4: Pääprosessikartta

4.3 Vastuut ja valtuudet

Johdon vastuualueet näkyvät johdon prosessissa. Johdon edustaja on toimitusjohtaja.

Prosessinomistajat ovat vastuussa:

- Prosessiensa seurannasta, mittareiden tulosten analysoinnista
- Tavoitteista
- Tehokkuudesta
- Muutoksista
- Parannuksista
- Prosessin korjaavista ja ehkäisevistä toiminnoista
- Raportoinnista ja viestinnästä (henkilöstölle, yksiköille ja johdolle)
- Prosessin kehityssuunnitelmasta ja on kehitysryhmän puheenjohtaja

Prosessin omistajalla on valtuudet:

- Ohjata ja valvoa linjaorganisaatiota prosessien osalta, niin että prosesseja noudatetaan ja että ne ovat ajan tasalla ja tehokkaita
- Oikeus muuttaa ja kehittää prosesseja yhdessä linjaorganisaation kanssa

- Viedä johdon parannus- ja muutosehdotukset prosesseihin ja linjaorganisaation tiedoksi kaikille:
- Prosessiin osallistuvien henkilöiden tietojen ja taitojen seuranta sekä puuttuminen epäkohtiin

4.4 Tehtäväkuvaukset

Henkilökohtaiset vastuut on määritelty alla olevassa tehtäväkuvauksissa

Myyntipäällikkö/myyjä

Myyntipäällikölle kuuluu asiakasvastuu. Tämä tarkoittaa nykyisten asiakkaiden hoitamista, asiakkuuksien kehittämistä, uusasiakashankintaa, järjestelmäsuunnittelua ja laskentaa, osallistumista markkinointiin ja toteutuksen (projektionnin) ohjeistamista. Myyntipäällikkö on yrityksen linkki asiakkaaseen. Myyntipäällikön tehtävänä on neuvotella asiakkaan kanssa avoin tarjous tilaukseksi. Myyntipäällikkö raportoi toimintansa esimiehelleen ennakolta sovitulla tavalla.

Myynti/Markkinointiassistentti

Assistentti tukee myyntiä pääasiallisesti ennalta sovituissa toimissa, asiakasrekisterin ylläpito, tilausten syöttö toiminnanohjausjärjestelmään, erilaiset muut arkistoinnit, postitus ja erilaiset valvontatehtävät, markkinointikampanjat, erilaiset toistuvaisraportit esimiehelle ja myyntimiehille sekä erilaisia tiedottamiseen liittyviä tehtäviä niin asiakkaille kuin sisäisesti. Tehtäviin kuuluu myös osallistuminen asiakastilaisuuksien ja messujen järjestelyihin.

Projektionnin työnjohto

Projektionnin työnjohdon ensisijaisena tehtävänä on jakaa projektit vapaana olevalle resursseille niin että työt tulevat tehokkaasti tehtyä käyttäen resurssin tieto/taitoja mahdollisimman tehokkaasti hyödyksi. Lisäksi työnjohdon tulee auttaa projektointia erilaisissa yhteydenpidoissa ja tavarahankinnoissa.

Projektipäällikkö/vastuullinen asentaja

Projektipäällikön tulee tarkistaa myynniltä saatujen projektien dokumentit ja huomauttaa heti puutteista.

Kun myynti on luovuttanut projektin projektipäällikölle/vastaavalle asentajalle, on hän vastuussa projektista kokonaisuutena, niin että se tulee tilauksen mukaisesti asennettua yleisesti sovittujen hyvien asennustapojen mukaisesti ja myös aikataulussa pysyen, sekä mahdollisimman kustannustehokkaasti.

- Varmistaa asiakkaalta aloitusajankohdan ja käy läpi asiakaan kanssa projektin pääkohdat.
- Huolehtii, että tarvittava materiaali työmaalla on ajoissa perillä.
- Huolehtii työmaalla olevien resurssien työtehtävien jakamisesta.
- Projektipäällikön tulee myös huolehtia ja edistää mahdollisia lisämyyntimahdollisuuksia.
- Huolehtii työmaalle tarvittavien lisätarvikkeiden hankkimisesta joko itse tai ilmoittamalla siitä yrityksen ostajalle.
- Tehtäviin kuuluu myös työmaakokouksiin osallistuminen, joissa hänen tulee valvoa yhtiön etuja ja tarvittaessa pyytää kirjaamaan vaatimukset työmaan pöytäkirjaan.
- Projektipäällikkö huolehtii työmaa aikaisesta dokumentoinnista, että se edistyy yhtäaikaan projektin edistymisen kanssa.
- Luovuttaa työn tilaajalle työn valmistuttua pyytäen kuittauksen työmääräykseen tai luovutustodistukseen.
- Projektipäällikkö huolehtii projektin loppuselvittelystä. Niin että myynti, talous, asiakas jne. saavat tarvitsemansa dokumentit ja tiedot.

Järjestelmäasentaja

Asentajan tulee toteuttaa projektipäälliköltä saamansa asennukset ennalta sovittujen hyvien työtapojen mukaan.

Ratkaistavista ongelmista, muutoksista ym. vastaavista toimenpiteistä tulee ilmoittaa projektipäällikölle.

Asentajan tulee raportoida ennalta sovitut asiat projektipäällikölle (työtunnit ym.)

Asentajan tulee omalta osaltaan huolehtia asennusdokumenttien ajan tasalla pysymisestä

Huolehtia siitä että oma osaaminen pysyy hyvällä tasolla ja ilmoittaa puutteista esimiehelle.

Huoltomies

Kun huoltomies on saanut ennakkohuolto- tai korjaushuoltoilmoituksen työnjohdolta, on hän tämän jälkeen vastuussa tehtävästä, että se tulee tehtyä ja ilmoitettua asiakkaalle ja laskutukseen tehty työ asian mukaisin dokumentteineen.

Huoltomiehen tulee ilmoittautua asiakkaalle työn alussa ja työn loputtua.

Huolto ja korjaustyöt suoritetaan ennalta sovittujen hyvien työtapojen mukaan.

Huolto/korjaustyön jälkeen on varmistettava, että tarvittavat dokumenttimuutokset tulee tehtyä.

Jokaisesta työstä tulee tehdä työmääräys, joka työn valmistuttua luovutetaan Työnjohdolle/laskutukseen. Työ määräyksestä tulee selvästi ilmetä työn kohde, laskutusosoite, kuka on työn tehnyt, mitä työtä on tehty, tuntimäärät, tarvikkeet ja tuotteet, sekä mahdolliset muut kustannukset.

5 RESURSSIEN HALLINTA

5.1 Henkilöstön osaaminen

Yrityksen tulee tiedostaa se tieto/taitotaso, jolla pystytään täyttämään asiakkaiden vaatimukset. Nämä vaatimukset aiheuttavat osaamistarvetta hyvinkin erilaisilla alueilla yrityksessä kuten tunnettava asiakkaan toimiala ja sen erityispiirteet, laiteosaaminen, lainsäädännön osaaminen alalla jne.

Näistä henkilökunnan osaamisista ja taidoista on yrityksen oltava selvillä. Parhaiten tämä tapahtuu osaamistaulukon avulla, jollei ole käytössä jotain sopivaa ohjelmistoa tätä varten. Taulukossa on Excel-tili, jossa pystysarakkeella on henkilökunnan nimet ja vaakariveillä vastaavasti henkilön taidot arvioituna esim. 1-5 asteikolla. Arvioitavia taitoja ovat esim. erilaiset järjestelmä osaamiset, kielitaidot, erilaiset kurssit, lupatodistukset jne.

Tällaisilla osaamistaulukoilla voidaan arvioida sekä yrityksen osaamista, että yhden henkilön osaamista.

Yritykselle laaditaan ihanne osaamistaulukko, joissa eri osaamisalueille annetaan numero 1-5 sen mukaan kuinka tärkeä osaamisalue on ajatellen asiakkaan tarpeiden toteuttamista.

Tämän jälkeen tehdään yritys osaamistaulukko, jossa eri osaamisalueille annetaan numero 1-5 sen mukaan kuinka hyvin tämä osaaminen osataan yrityksessä. Osaamistaulukko on liitteenä.

Tämän jälkeen verrataan eri osaamisalueiden numeroita keskenään. Missä on suurimmat poikkeamat, siellä on suurin koulutustarve. Näiden taulukoiden ”erotuksesta saadaan yrityksen koulutustarve.

Samalla tavalla vertaamalla ihannetaulukkoa henkilökohtaiseen osaamistaulukkoon ja suorittamalla numerovertailu eri osa-alueilla, saadaan henkilön henkilökohtainen koulutustarve. Näistä taulukoista saadaan henkilöstön koulutusohjelman lähtötiedot.

5.1.1 Uuden henkilön koulutus

Erityistä huomiota on kiinnitettävä uuden henkilön perehdyttämiseen ja kouluttamiseen. Uudelle henkilölle on annettava ”tervetuloa taloon” -kansio, johon on kerätty keskeisiä asioita, joita uuden henkilön tarvitsee tietää alkaessaan työskentelemään yrityksessä.

Hänelle tulee osoittaa tukihenkilö, jonka puoleen voi kääntyä tarvittaessa.

Uudelle henkilölle tehdään heti osaamistaulukko ja sen perusteella koulutusohjelma. Koulutusohjelman toteutumisesta ja seurannasta vastaavat henkilö ja hänen lähin esimiehensä yhdessä.

Kerran vuodessa henkilö ja hänen esimiehensä pitävät ”jatkuvan parantamisen neuvottelut”, jossa käsitellään mm. henkilön viihtyminen työssään, edistyminen työssään ja koulutustarve.

5.1.2 Koulutussuunnitelma

Koulutussuunnitelma tehdään osaamistaulukoiden sekä ”jatkuvan parantamisen neuvottelut” perusteella

Vertaamalla yrityksen osaamistaulukon arvoja asiakkaiden tarpeista tulevaan osaamiseen, saadaan yrityksen koulutustarve

Esimies huolehtii tarvittavien kurssien järjestämisestä talon ulkopuolella esim. päämiehillä.

5.1.3 Varamiesjärjestelmä

Yrityksen jatkuvan tehokkaan toiminnan varmistamiseksi on yrityksessä jokaiselle työntekijälle sovittu varamies.

5.2 Infrastrukturi

Kriittinen infrastrukturi käsittää ne rakenteet ja toiminnot, jotka ovat välttämättömiä yrityksen toiminnan jatkumiselle. Kriittiseen infrastruktuuriin (Critical Infrastructure, CI) kuuluu sekä fyysisiä rakenteita että sähköisiä toimintoja ja palveluja. Näiden turvaaminen tarkoittaa yksittäisten kriittisten kohtien löytämistä ja turvaamista, kuitenkin koko ajan infrastruktuuri-kokonaisuuden toimintaa silmällä pitäen. Organisaation tulee määrittää, hankkia ja ylläpitää infrastruktuuri, jota tarvitaan tuotteen / palvelun vaatimustenmukaisuuden saavuttamiseksi. Infrastrukturi riippuu tuotteiden ja palveluiden tyypistä ja siihen voi kuulua:

- Rakennukset ja työtilat
- Työvälineet ja laitteistot
- Tietotekniikan laitteet ja ohjelmat
- Tukipalvelut kuten viestintävälineistö ja kuljetusvälineet

Tämän lisäksi johto voi määritellä infrastruktuuriin liittyvät tavoitteet, toiminnot, suorituskykyvaatimukset, käytettävyyssvaatimukset, kustannustekijät, turvallisuustekijät ja uusinvestointitekijät. Lisäksi johto arvioi infrastruktuurin suorituskykyisenä pitämiseen liittyvä kunnossapitotoimia, arvioi infrastruktuurin kelpoisuudesta eri sidosryhmien odotuksien täyttämässä ja ympäristövaikutuksia. Liitteenä 13 on tarkastuspöytäkirja mikä täytetään yrityksen suojausten tarkastamiseksi.

5.3 Työympäristö ja olosuhteet

EHS (Environment, Health and Safety)-politiikka määrittää yrityksen vastuun ympäristöstä, työntekijöiden fyysisestä ja henkisestä terveydestä ja turvallisuudesta työpaikalla. Poliitiikkaan otetaan kantaa myös EU- ja Suomen lainsäädännössä missä työntekijöille turvataan terveellinen työympäristö, vakuutukset ja terveydenhuolto. EHS-asioihin puututaan pelastuslaisissa, työturvallisuuslainsäädännössä ja kemikaalilaissa.

Turvallisuuden ja viihtyvyyden ylläpitämiseksi työpaikalla tulee kiinnittää huomiota työpaikan siisteyteen ja järjestykseen. Työturvallisuuslaki (738/2002/36§) edellyttää, että työpaikan siisteys ja järjestys on sellaisella tasolla ettei siitä aiheudu haittaa työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Hyvä siisteys ja järjestys työpaikalla vähentää myös turhia häiriöitä ja viivästymisiä ja näin ollen parantaa työn tuottavuuden lisäksi tuotteiden tai palvelun laatua. Huonon järjestyksen vallitessa sen sijaan saattaa esineiden etsimiseen ja epätarkoituksenmukaisista säilytyspaikoista hakemiseen kulua kymmeniä prosentteja työajasta (Högström 2006.)

5.3.1.1 Ympäristönsuojelu

Ympäristönsuojelun näkökohdat ja eri hankkeiden ympäristövaikutukset huomioidaan yrityksen kaikessa toiminnassa. Keskeiset asiakokonaisuudet ovat luonnonsuojelu, ympäristövaikutusten arviointi, ilmansuojelu, vesiensuojelu ja maaperän suojelu sekä jätehuolto, joka on sekä määrällisesti että taloudellisesti merkittävin ympäristötekijä. Tuotteiden turvallisuus ympäristön kannalta tarkoittaa, että jo tuotekehitysvaiheessa selvitetään ja otetaan huomioon tuotteen ja sen pakkauksen ympäristövaikutukset koko elinkaaren osalta.

5.3.1.2 Terveys

Terveys saavutetaan ennaltaehkäisevillä ja työkykyä ylläpitävillä toimenpiteillä sekä työsuojelulla. Tämä toiminta on yritysjohdon, henkilöstön ja työpaikan sisäisten asiantuntijoiden yhteistyötä. Sen tavoitteena on jatkuvalla aktiivisella työllä estää tapaturmat, ehkäistä työn terveydelle aiheuttamat vahingolliset vaikutukset, vähentää poissaoloja työstä sekä edistää

yksilön hyvinvointia ja koko työyhteisön työkykyä. Uudistuneessa ISO9001:2008:ssa on tarkennettu käsitettä työympäristö kattamaan myös fyysisen ympäristön, eli työskentelyolosuhteet.

Työympäristöasioissa tulisi ottaa huomioon:

- Luovuutta edistävien työtapojen käyttö
- Työturvallisuusohjeiden ja suojavarusteiden käyttö
- Ergonomiset työskentelytavat
- Työpisteiden sijoittelu
- Sosiaalisten vuorovaikutusten synnyttäminen
- Henkilöstöä palvelevat tilat ja toiminnot
- Lämmön, valon, kosteuden, ilmastustausten hallittavuus
- Hygienian, puhtauden, melun, värinän ja saastumisen hallittavuus

5.3.1.3 Turvallisuus

Turvallisuus koskettaa koko henkilöstöä, mutta erityistä huomiota on kiinnitettävä niiden henkilöiden turvallisuuteen, jotka käsittelevät kemikaaleja ja tuotteita tai ovat vaarallisessa työssä. Kemiallinen, tekninen ja biologinen tehtaiden ja prosessien turvallisuus alkaa niiden suunnittelusta ja sisältää myös riittävät pelastustoimet.

Organisaation tulee määrittää tuotteiden vaatimustenmukaisuuden saavuttamiseksi tarvittava työympäristö ja johtaa sitä. Johdon tulisi varmistaa, että työympäristö motivoi ja edistää henkilöstön tyytyväisyyttä ja sitä kautta organisaation menestystä. Työympäristön suhteen tulisi ottaa huomioon niin henkinen kuin fyysinenkin työympäristö. Työpaikalla voi toimia oma EHS-organisaatio joka huolehtii tapaturmien ehkäisystä ja havaittujen puutteellisuuksien korjaamisesta. Jokainen yrityksen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan välittömästi kaikki ”läheltäpiti” -tilanteet, tapaturmat ja havaitut puutteet. Työryhmä voi käynnistää työsuojelun toimintaohjelman tehdä pakollisen pelastussuunnitelman sekä suorittaa esiauditoinnin ympäristöjärjestelmän rakentamista varten.

5.4 Toiminnan mittaaminen, analysointi ja parantaminen

Toiminnan mittaamisen, analysoinnin ja jatkuvan parantamisen tarkoituksena on yhtiön kustannustehokkuuden lisääminen ja tätä kautta tuloksentekokyvykkyyden kasvattaminen. Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimmistä yrityksen mitattavissa olevista ja parannettavista asioista. Tyytyväisyyttä voidaan mitata mm. kyselyillä, palautusten lukumäärällä ja asiakasvalituksilla.

5.3.1 Toiminnan seuranta ja mittaus

Prosesseissa seuranta ja toiminnan mittaus on määritelty prosessikuvauksissa kuten

- Asiakasvalitukset (Lukumäärä ja valitusten käsittely)
- Toimitusajan pitävyys (Jälkitoimitusten lukumäärä)
- Kustannukset
- Tehdyt parannukset prosesseihin

5.3.2 Poikkeavan tuotteen ohjaus

Jokaisella henkilöstöön kuuluvalla on velvollisuus raportoida välittömästi havaitsemistaan laatu-poikkeamista. Poikkeamaksi luokitellaan kaikki yli 50 e vaatimat korjaukset. Suunnitelmiin tulleet muutokset ovat myös poikkeamia, vaikka kustannusvaikutus olisi 0.

Vastaa poikkeaman hoidosta seuraavasti:

- Ryhtyy tarvittaviin toimiin poikkeaman poistamiseksi
- Estää aiotun alkuperäisen käytön merkitsemällä poikkeaman selvästi
- Hyväksyttää asiakkaalla jatkosuunnitelmat

Toimenpiteistä tehty raportointi ja käyty kirjeenvaihto tallennetaan projektimappiin Mahdollisten suoritettujen korjausten vaatimustenmukaisuus tulee osoittaa.

5.3.3 Tiedon analysointi

Kaikkien päätösten tulee pohjautua tosiasioihin ja siksi tarkoitukseen sopivien tietojen analysointi on tärkeää. Katselmuksen tulokset ohjaavat yhtiön laadun tuottokykyä.

5.3.4 Jatkuva parantaminen

Laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuutta parannetaan jatkuvasti johdon katselmusten työskentelyprosesseissa. Toteuttamisprosesseissa suoritettavat parannukset ovat yksi tärkeimpiä mittareita.

5.4.1.1 Korjaava toimenpide

Poikkeamien syiden poistamiseksi ja uusiutumisten ehkäisemiseksi organisaatio toimii seuraavan menettelytavan mukaan:

Kuka katselmoi asiakasvalitukset ja havaitut sisäiset virheet?

Määritellään syyt poikkeamiin
 Suunnitellaan korjaavat toimenpiteet
 Määrätään vastuuhenkilö
 Sovitaan suoritusaikataulu
 Raportoidaan toimitusjohtajalle ja johdon katselmuksissa
 Raportoidaan korjaavien toimenpiteiden aikaansaamat tulokset
 Raportit tallennetaan laatutallenteisiin

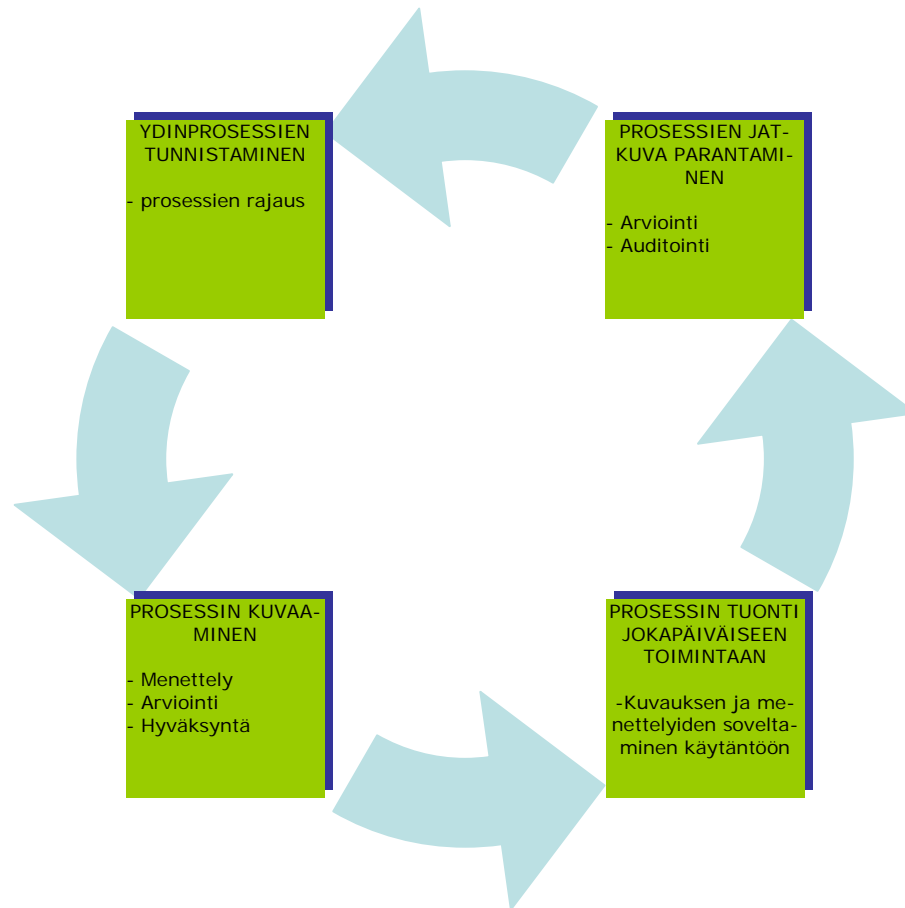
5.4.1.2 Ehkäisevä toimenpide

Organisaatio määrittää toimenpiteet, jotka tarvitaan poistamaan mahdollisten poikkeamien syyt poikkeamien esiintymisen ehkäisemiseksi, ja että ehkäisevät toimenpiteet ovat asianmukaisia mahdollisiin ongelmiin nähden seuraavasti:

- 1) Määrittele kuka analysoi poikkeamia ja mahdollisia syitä käyttäen hyväksi tallenteita, kuten auditointiraportit, raportteja lisääntyvistä vaikeuksista, lopputarkastuksen virheet, asiakkaiden valitukset, takuuvalitukset, tarve suorittaa hyväksymisiä poikkeusluvilla.
- 2) Saadun analysoidun informaation perusteella arvioidaan poikkeamien estämistoimenpiteiden tarpeet
- 3) Sovitaan tarvittavat toimenpiteet ja toteutus vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen. toimenpiteet voivat olla esimerkiksi; koulutus, pätevöinti, uusien työtapojen käyttöönotto, työkalujen uudelleenarviointi, huolto, henkilökunnan aloitteet tehokkaammasta prosessista jne.
- 4) Suoritetaan ehkäisevän toimenpiteen katselmus
- 5) Saavutetut tulokset tallennetaan laatutallenteisiin.

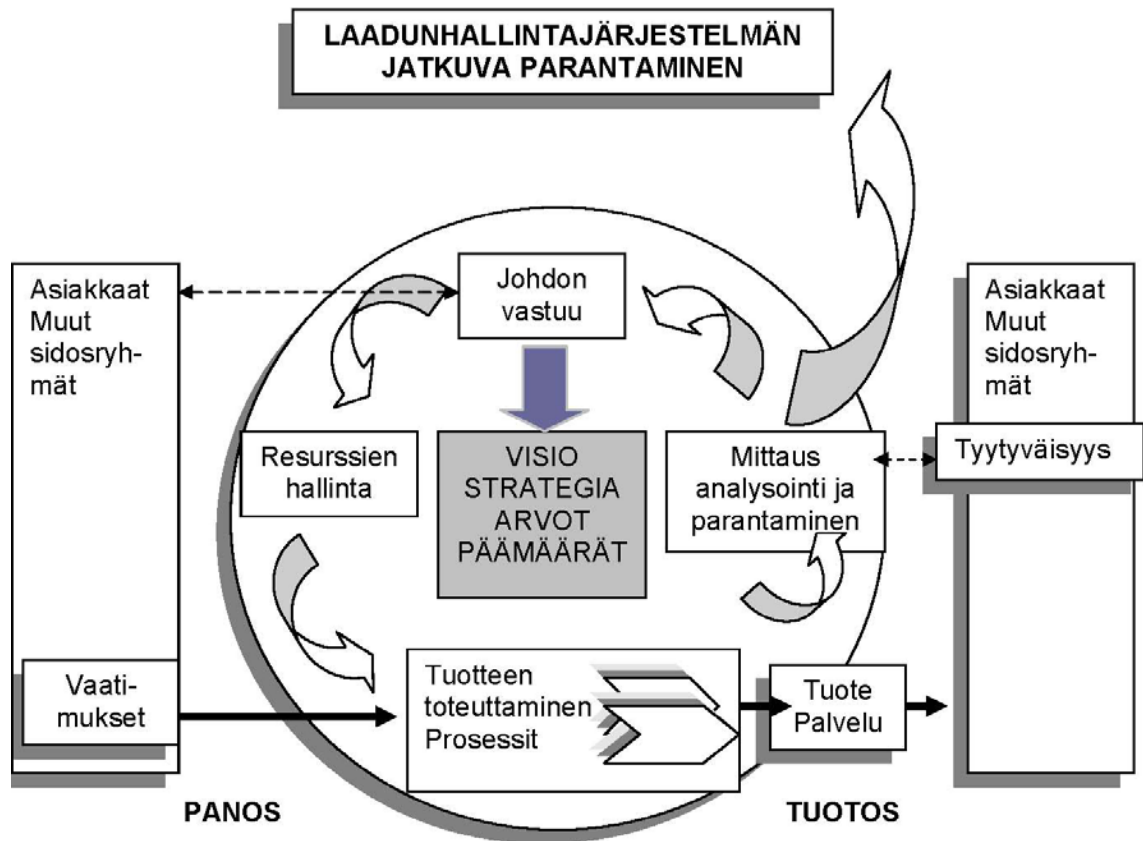
6 PROSESSIN KUVAUS

Prosessien kuvaus voidaan ilmaista esim. vuokaaviona. Prosessien käsittelyssä on hyvä käyttää ns. prosessinkäsittely -pohjaa, mistä ilmenee prosessin tarkoitus, vastuut ja valtuudet (velvollisuudet), asiakkaat (sisäiset ja ulkoiset) ja käytössä olevat resurssit. Vuokaaviossa näkyy myös prosessin ohjaus, suorituskyvyn seuranta (mittarit) ja jatkuva parantaminen sekä prosessiin liittyvät muut asiakirjat ja tallenteet. Prosessi -pohjaa voidaan käyttää jokaisen osaproessin hallintaan.



Kuva 5: Prosessin etenemisen kuvaus

Prosessien kehittämiseen on olemassa lukuisia eri tapoja. Oleellista eri kehitystavoissa on se, että tiedetään lähtötaso, mihin prosessilla pyritään ja miten tavoitteeseen aiotaan päästä. Organisaation lähtötasoa ja -tilannetta kuvataan prosessikarttojen avulla, joilla kuvataan toiminnot ja toimintojen välisiä sidokset. Tavoitetilanne tulee perustua organisaation visioon, strategiaan ja tavoitteisiin eli näkemykseen siitä millainen organisaation tulisi olla tulevaisuudessa. Kun tiedetään lähtö- ja tavoitetilanne, laaditaan toimintasuunnitelma kuinka tavoitetilanteeseen päästään. Toiminnankehittäminen tapahtuu usein toiminnankehitysprojektin avulla, jota varten laaditaan projekti ja/tai toimintasuunnitelma. Suunnitelman on oltava yleisesti organisaation tiedossa, jotta eri sidosryhmät ovat tietoisia tavoitteista.



Kuva 6: Laadunhallinnan jatkuva parantaminen

Tiivis yhteistyö asiakkaan kanssa (erityisesti sisäisen asiakkaan kanssa) on yksi tyypillinen tapa kehittää prosessia: pyritään selvittämään mitkä prosessin osat tuottavat asiakkaalle arvoa ja mitkä eivät, minkä jälkeen arvoa tuottamattomat osat poistetaan. Prosessien toimintaa ja niiden hyvyttä voidaan mitata sen asiakkaiden tyytyväisyyden avulla pyritään tarkoituksenmukaiseen toimintaan, ei välttämättä maailmanluokan parhaisiin käytäntöihin. Tilaus-toimitusprosessi jakaantuu neljään pienempään prosessiin, jotka ovat tilauksen käsittely, valmistus, varasto ja toimitus. Näistä valmistusta ei ole tässä käsitelty.

Organisaation prosessit jakaantuvat ydinprosesseihin ja tukiprosesseihin. Ydinprosesseja ovat kaikki asiakkaita palvelevat liiketoimintaprosessit eli prosessit, joissa syntyy jalostusarvoa. Tällaisia ovat mm. valmiit tuotteet. Tukiprosessit ovat luonteeltaan sisäisiä prosesseja, jotka luovat edellytykset varsinaisille ydinprosesseille. Ydinprosesseja ovat mm. kuljetuspalvelut, markkinointi jne.

6.1 Tilauksen käsittely

Myyntisihteeri vastaanottaa asiakkaalta tilauksen. Tilaus voi tulla kirjeitse, telefaksilla, puhelimitse tai sähköpostilla. Vastaanoton jälkeen hän tarkastaa asiakas-, tuote- ja hintatiedot tietojärjestelmästä. Tämän jälkeen seuraa tuotteen saatavuuden tarkastus. Jos tuotetta on

saatavilla suoraan varastosta, voi myyntisihteeri kuormittaa tilauksen varastosta ja lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen. Kopio tilausvahvistuksesta toimitetaan myös varastoon toimitusta varten.

Jos tuotetta ei voida toimittaa suoraan varastosta, tilauksen toimitusaika varmistetaan tuotantopäälliköltä. Tuotantopäällikkö neuvottelee tarvittaessa tuotannon työnjohtajien kanssa. Tuotantopäällikkö varmistaa toimitusajan myyntisihteerille, joka lähettää tilausvahvistuksen asiakkaalle ja tuotantopäällikölle. Myyntisihteeri myös kirjaa tilauksen tietojärjestelmään. Tilausvahvistuksen toimittamisella tuotantoon pyritään varmistamaan sovitun toimitusajan pitävyys. Tuotannosta tilausvahvistus toimitetaan edelleen varastoon valmistettujen tuotteiden mukana. Mikäli toimitusaika on pitempi kuin asiakkaan pyytämä, voi asiakas hyväksyä tilauksen, kiirehtiä sitä tai peruuttaa sen kokonaan.

6.2 Varasto

Tuote-erän saapuessa varastoon tehdään ensin tuotteen määrittely. Määrittelyn jälkeen tarkastetaan onko tuotteelle tilauksia. Jos tilauksia löytyy siirretään tuote-erä toimituspaikalle. Jos tilauksia ei löytynyt katsotaan tuotevarastosta sopiva paikka, kirjataan tiedot ja siirretään tuotteet varastohyllyyn.

Varastopyynnön saapuessa määritellään ensin tuote ja sen varastopaikka. Seuraavaksi otetaan pyydetty määrä tuotteita hyllystä, päivitetään varastotiedot ja siirretään tuotteet toimituspaikalle.

6.3 Toimitus

Tuote-erän tai tilausvahvistuksen saapuminen toimituspaikalle käynnistää toimitusprosessin. Tilausvahvistuksen saapuessa määritellään tuote ja tarkastetaan löytyykö tuotetta varastosta. Jos tuote on varastossa, tehdään varastopyyntö. Varasto toimittaa tuotteet toimituspaikkaan. Ellei tuotetta ole varastossa, jäädään odottelemaan, kunnes tuote saapuu toimituspaikkaan.

Tuote-erän saapuessa toimituspaikalle määritellään tuote ja katsotaan pakkausohjeesta tarvitaanko tuotepakkauksia. Jos tuotepakkauksia tarvitaan, pakataan tuotteet niihin. Pakkaamisen jälkeen tai ellei tuotepakkauksia tarvita tarkastetaan onko tilausvahvistuksen kaikki tuotteet jo valmiina. Jos kaikki ei ole valmiina jäädään odottelemaan. Jos taas kaikki tuotteet ovat jo koossa, tehdään kuljetuspakkaus, valitaan toimitustapa ja laaditaan lähetysluettelo. Lähetysluettelon laatiminen generoi automaattisesti myös laskun.

6.4 Prosessien riskianalyysi

Riskianalyysin tekeminen on tärkeä apuväline toimitusprosessin pohdintaan. Koko henkilökunta voi osallistua pohtimaan riskejä omalta taholtaan. Kun merkittävimmät riskit on kartoitettu (riskiluokka 4 ja 5) tulee näihin riskeihin puuttua. Tällöin johtoryhmän tehtävänä on harkita onko riski siedettävä, siirrettävä (vakuutus) tai poistettava. Riskikartoitus auttaa ymmärtämään organisaation riippuvuuksia sidosryhmiin ja varautumaan ennalta mahdollisiin tuotantokatkoksiin tai muihin hetkellisiin vikatilanteisiin.

Kuvat

Kuva 1: Laadunhallinnan eteneminen	22
Kuva 2: Laadunhallinnan kahdeksan peruseriaatetta	23
Kuva 3: Organisaatiokaavio	30
Kuva 4: Pääprosessikartta	35
Kuva 5: Prosessin etenemisen kuvaus	44
Kuva 6: Laadunhallinnan jatkuva parantaminen	45
Kuva 7: Organisaatiokaavio	65
Kuva 8: Johtamisen vuosikello	65

Taulukot

Taulukko 1: Asiakirjojen hallinta	56
Taulukko 2: Sisäisen auditoinnin kalenteri	77

Liitteet

Liite 1: Asiakaspalauteprosessin kuvaus	51	
Liite 2: Asiakirjojen hallinta- ja käsittelyohje		54
Liite 3: Avainhallintaprosessi	57	
Liite 4: Ennakkohuoltoprosessin kuvaus	60	
Liite 5: Etäkäyttöprosessin kuvaus	63	
Liite 6: Johtamisprosessin kuvaus	65	
Liite 7: Korjaushuoltoprosessin kuvaus	68	
Liite 8: Myyntiprosessin kuvaus	71	
Liite 9: Projektointiprosessin kuvaus	74	
Liite 10: Sisäisen auditoinnin kuvaus	77	
Liite 11: Tuoteprosessi	81	

Liite 1: Asiakaspalauteprosessin kuvaus

PROSESSIN OMISTAJA

Martti Peltola

LAATIJAT

Martti Peltola, Heikki Helasuo

MIKÄ ON PROSESSIN TARKOITUS JA TAVOITE

Prosessin tarkoitus on:

- Ottaa vastaan asiakaspalautteita (sisäisiä ja ulkoisia)
- Siirtää asiakaspalautteet asianomaisille
- Kirjata tarvittavat toimenpiteet
- Seurata, että asiat saatetaan päätökseen asti asiakkaan parhaaksi
- Pitää yllä asiakaspalauterekisteriä
- Saada edellä mainituilla toimenpiteillä asiakastyytyväisyys paremmaksi
- Ymmärtää, millaisia ja kuinka paljon yleisesti ottaen tulee palautteita asiakkailta

Prosessilla halutaan saada aikaan tyytyväinen asiakas.

Tärkein tekijä prosessin suorituskyvyn mittaamiselle on asiakaspalautemäärät ja asiakaspalautteiden läpimenoaika, sekä asiakastyytyväisyys.

PROSESSIN RAJAUS: MISTÄ PROSESSI ALKAA JA MIHIN SE PÄÄTTYY

Prosessi alkaa saapuneesta asiakaspalautteesta, joka saapuu AG Alarm Group Oy:hin, jollekin sen henkilökunnasta.

Prosessi päättyy kun sovittu vastuuhenkilö on kirjannut tapauksen päättyneeksi asiakaspalauterekisteriin ja tarvittaessa palauteraportti on lähetetty asiakkaalle.

MITTARIT, PROSESSIN SUORITUSKYKY (LAATUMITTARIT)

Prosessin suorituskkyä voidaan seurata:

Mittarit

Palautteen läpimenoaika (asiakaspalautelomakkeesta)

Palautteiden määrä (asiakaspalautetietokanta kpl)

Yllä olevat mittarit ylläpitää ja raportoi prosessin omistaja johdolle

Yllä olevat mittarit on kerätty yhteen yhteiselle Excel taulukkosivulle, W: myyntimittarit

Mittareiden tavoitteet asetetaan kun niistä on saatu tarpeeksi historia tietoa, sitä ennen tavoite voi olla esim. vain nouseva trendi

Prosessin laadun kannalta tärkein tekijä on asiakastyytyväisyys

Prosessin kriittiset menestystekijät ovat:

Ammattitaitoiset ja riittävät resurssit, sekä työvälineet, jotka tukevat toimintaa

Jatkuvan parantamisen toteutus näkyy:

Prosessien tehostumisessa

Asiakastyytyväisyyden parantumisena (negatiivisten palautteiden määrä vähenee)

PROSESSIIN LIITTYVÄT OHJEET JA TIEDOT, TIETOJÄRJESTELMÄRIIPPUVUUS

Prosessissa käytetään asiakaspalauterekisteriä, joka on Excel-muodossa yrityksen PC:llä/serverillä

Prosessissa tarvittavat tiedot kirjataan rekisteriin henkilökunnan toimesta rekisteriin.

Prosessissa pyydetään asiakkaalta eri vaiheissa mm. seuraavia tietoja:

- Kuvaus asiakaspalautteen syystä
- Yritys- ja yhteystiedot
- Asiakaspalautteen kohteen tiedot

Asiakas saa prosessissa tietoa prosessin edistymisestä ja loppuselvitysraportin työn päätyttyä. Raportti annetaan asiakkaalle sähköisessä muodossa tai paperiraporttina.

Prosessissa syntyy määrämuotoinen asiakaspalauterekisteri, josta voidaan saada palautteista tietoa erilailla ryhmiteltynä

VASTUUT

Roolit

Prosessikaaviossa selviää eri roolit ja tehtävät

Seurantamenettely ja vastuu. Raportointi.

Prosessin omistaja vastaa prosessin toimivuudesta ja tarvittavista muutoksista prosessissa, sekä tekee kuukautiset yhteenvetoreportit

Koko henkilökunta vastaa osaltaan palautteiden vastaanottamisesta ja kirjaa kaikki palautteet asiakaspalauterekisteriin. Vastuu asiakaspalautteiden hoidosta jakautuu henkilökunnalle alueittain. Yleiset asiakaspalautteet käsittelee toimitusjohtaja.

PROSESSIKAAVION TEKSTIOSA

- 1) Asiakas antaa asiakaspalautteen sähköpostitse
- 2) Palautteen vastaanottaa kuka tahansa yrityksen henkilö
- 3) Vastaanottaja kirjaa palautteen.
- 4) Kirjaus tapahtuu toimiston PC:lle/serverille asiakaspalauterekisteriin määrämuotoisella lomakkeella
- 5) Vastaanottaja siirtää palautteen käsittelyn siitä vastaavalle
- 6) Palautteen vastaava ottaa vastaan palautteen

- 7) Palautteen suorittaja ilmoittaa asiakkaalle tehtävän vastaanotosta ja antaa mahdollisesti arvion tehtävän toimenpiteistä ja siihen menevästä ajasta.
- 8) Palautteen suorittaja kirjaa asiakasilmoituksen vastaanoton toimisto PC:n/serverin asiakaspalauterekisteriin, jonka työn tila muuttuu "työn alla" tilaksi.
- 9) Asiakas vastaanottaa ilmoituksen asiakaspalautteen perillemenosta
- 10) Asiakaspalautteen ratkaisutavan keksiminen
- 11) Ilmoitus ratkaisutavasta asiakkaalle
- 12) Asiakas saa ilmoituksen ratkaisutavasta
- 13) Tehtävän suoritus
- 14) Mahdolliset parannusehdotukset prosesseihin ja laatukäsikirjaan
- 15) Prosessin ja laatukäsikirjan muutokset
- 16) Asiakaspalautteen lopettamisilmoitus kirjataan.
- 17) Kirjaus tapahtuu asiakaspalauterekisteriin kohtaan valmistumispäivä
- 18) Työn suorittamisesta ilmoitetaan asiakkaalle

Liite 2: Asiakirjojen hallinta- ja käsittelyohje

JOHDANTO

Tämä ohje on ISO 9001- standardin mukainen dokumenttien hallintaohje, joka noudattelee ISO 9001- standardin vaatimuksia laadunhallinnassa käytettäville asiakirjoille.

ASIAKIRJOJEN SISÄLTÖ

Asiakirjaluokitukset

Asiakirjat luokitellaan päivitettäviin sekä tallenteisiin. Asiakirjaluokitusta ei merkitä dokumenttiin.

Päivitettävä: Päivitettävä asiakirja on usein spesifikaatio, eli ohjaava asiakirja. Spesifikaatioita ovat käytännössä erilaiset politiikat, ohjeistukset, prosessikuvaukset jne. Päivitettävän asiakirjan asiakirjapohjassa on oma kenttä versiohistorialle

Tallenne: Tallenne on jotain toimintoa koskeva raportinomainen asiakirja. Tallenne on yleensä kertaluonteinen. Tallenteita ovat käytännössä erilaiset raportit, laadun seuranta, toimenpidekirjaukset, kokouspöytäkirjat jne.

Tietojen luokittelu

Kaikki AG Alarm Group Oy:ssä tuotettava tieto on luokiteltava ja luokitus merkittävä dokumenttiin oikeaan ylälaitaan Jokainen tiedon omistaja on vastuussa omien tietojensa luokittelusta. Pääsääntöisesti dokumentin omistaja on dokumentin tekijä

Tällä hetkellä käytettävä tiedon turvallisuusluokittelu on seuraava:

- Julkinen
- Sisäinen
- Luottamuksellinen

Määriteltäessä dokumentille sopivaa tiedon luokitusta on käytettävä seuraavia kriteereitä:

Julkinen

Tieto voidaan jakaa julkisesti ilman, että sillä on mitään negatiivista vaikutusta AG Alarm Group Oy:n liiketoimintaan.

Sisäinen

Tieto luokitellaan sisäiseksi silloin, kun sitä ei ole tarkoitettu julkiseksi, mutta AG Alarm Group Oy:n koko henkilökunta voi sitä vapaasti käyttää. Esimerkkejä: Sisäiset puhelinluettelot, sisäiset ohjeet, tiedotteet ja kannanotot, hintalistat, käyttöohjeet ja työlisterit.

Luottamuksellinen

Tieto luokitellaan luottamukselliseksi silloin, kun se saattaisi vahingoittaa AG Alarm Group Oy:n liiketoimintaa joutuessaan ulkopuolisten käsiin.

ASIAKIRJOJEN MUOTOILU JA KÄYTTÖ

Asiakirjapohjan käyttö

Kaikissa asiakirjoissa käytetään valmista asiakirjapohjaa. Tämä sen vuoksi, että asiakirjan täytyy olla aina tunnistettavissa AG Alarm Group Oy:n sisäiseksi asiakirjaksi. Spesifikaatioiden osalta myös viimeisin versio ja siihen tehdyt muutokset täytyy tunnistaa.

Asiakirjojen oikea päivääminen on vvkppv, jolloin asiakirjat saadaan tiedostoissa helpolla aikajärjestykseen.

Käyttöpaikka

Asiakirjoista tulee käyttää voimassaolevaa eli viimeisintä versiota. Asiakirjan viimeisimmän version täytyy olla aina käyttäjien saatavilla sekä tunnistettavissa viimeisimmäksi versioksi. Käytännössä tämä varmistetaan sillä, että dokumentin tekijä tallettaa viimeisimmän dokumenttiversioksi ns. käyttöpaikkaan. Käyttöpaikka on tietty sivu AG Alarm Group Oy toimisto PC:llä/serverillä. On tärkeää muistaa, että viimeisin versio asiakirjasta tallennetaan saataville käyttöpaikkaan. Näin ollen vain käyttöpaikasta löytyvää asiakirjaa voidaan pitää viimeisimpänä voimassaolevana versiona.

Tiedoston nimeäminen

Tiedostonimi, jolla asiakirja tallennetaan, voidaan tarvittaessa näyttää myös asiakirjassa. Silloin on syytä käyttää asiakirjassa kenttää, joka hoitaa asian.

Sähköisessä muodossa tallennettaessa tulee tiedostonimenä käyttää mahdollisimman selväkielistä ja kuvaavaa nimeä.

Kun tiedostonimessä on merkitystä päiväyksellä, merkitään se mieluiten kuudella merkillä järjestyksessä vvkpp. Tällöin aakkoslajittelu on mahdollista tiedostonimien perusteella aikajärjestykseen, kun ennen päiväystä oleva nimen osa on kaikissa sama tai päiväys on tiedostonimen alussa.

Otsikoinnissa käytetään myös versiointinumeroa mikäli kyseisestä asiakirjasta on syytä säilyttää vanhoja versioita (käytännössä spesifikaatiot, esim. dokumentti_v1.0.doc)

Asiakirjojen hyväksyminen

Päivitettävät asiakirjat hyväksyy asiakirjan omistaja.

Voimassaolo- ja säilytysaika

Spesifikaatiot ovat julkaisunsa jälkeen voimassa toistaiseksi, eli siihen saakka kunnes spesifikaatioon tehdään muutoksia, korvataan toisella tai poistetaan käytöstä. Vanhat versiot spesifikaatioista ja säilytystä vaativista asiakirjoista säilytetään esimerkiksi vanhat nimisessä kansiossa.

Vanhentuneet tallenteet ja asiakirjat tuhotaan silppurilla tai polttamalla. Vanhojen dokumenttien tuhoaminen ei ole enää niin kriittistä kuin ennen tilan tarpeen kannalta, koska muistitilaa on melkein rajattomasti käytössä ja laajojakin lomaketietokantoja on helppo järjestellä ja lajitella Office-ohjelmaketin ominaisuuksien avulla.

ULKOPUOLISET ASIAKIRJAT

Ulkopuoliset asiakirjat (paperiset) säilytetään lukitus-tilassa, jossa ne on säilytettävä järjestyksessä riippukansioissa joissa on otsikot esim. projekteittain. Tuotteiden käyttöohjeet ovat nykyään saatavissa verkosta päämiehien sivuilta eikä niitä tarvitse erikseen tallentaa yrityksen tietojärjestelmään.

Asiakirjahallinta- yhteenvetotaulukko

Asiakirjaluokitus	Asiakirja-pohja	Käyttöpaikka	Säily-tyspaik-ka	Tiedostonimi	Hyväk-syntä
-------------------	-----------------	--------------	------------------	--------------	-------------

Päivitettävä (Päivitettävät asiakirjat)

Politiikat	Virallinen	Serveri	Serveri	kuva-us+versio+(pvm)	Esimies
Ohjeistukset	Virallinen	Serveri	Serveri	kuva-us+versio+(pvm)	Esimies
Prosessikuvaukset	Virallinen	Serveri	Serveri	kuva-us+versio+(pvm)	Esimies

Tallenne (Kertaluonteiset asiakirjat)

Raportit	Käyttöoh-je/muistio/	Serveri	Serveri	kuvaus+(pvm)	Ei hyväk-syntää
Laadun seuranta	Muistio/oma pohja	Serveri	Serveri	kuvaus+(pvm)	Ei hyväk-syntää
Toimenpide-kirjaukset	Tiedote	Serveri	Serveri	kuvaus+(pvm)	Ei hyväk-syntää
Kokouspöytäkirjat	Muistio	Serveri	Serveri	kuvaus+(pvm)	Ei hyväk-syntää

Taulukko 1: Asiakirjojen hallinta

Liite 3: Avainhallintaprosessi

PROSESSIN OMISTAJA

Satu Kankaanpää

LAATIJAT

Satu Kankaanpää

MIKÄ ON PROSESSIN TARKOITUS JA TAVOITE

Prosessin tarkoitus on dokumentoida ja hallita asiakkaan avaimia ja kulkukortteja

PROSESSIN RAJAUS: MISTÄ PROSESSI ALKAA JA MIHIN SE PÄÄTTYY

Prosessi alkaa asiakkaan kohteessa syntyneestä avaintarpeesta

Prosessi päättyy kun avain (kortti) on dokumentoitu ja luovutettu.

MITTARIT, PROSESSIN SUORITUSKYKY (LAATUMITTARIT)

Toimenpiteiden lukumäärä ja euromäärä

PROSESSIIN LIITTYVÄT OHJEET JA TIEDOT, TIETOJÄRJESTELMÄRIIPPUUUS

Prosessissa käytetään HOKEy ohjelmistoa, joka dokumentoi tapahtumat.

Asiakas käsittelee avaimia (kortteja) HOKEy ohjelmiston avulla. Asiakkaalle annetaan käyttö-ohje kirjallisena.

VASTUUT JA VALTUUDET

Roolit näkyvät prosessikaaviosta.

Vastuut ja valtuudet selviävät henkilöstön tehtäväkuvauksista

AVAINHALLINTAPROSESSIN (KORTTI) KUVAUS

1. Asiakkaalla on avaintarve
2. Onko avaintyyppi korttityyppinen
3. Asiakas syöttää tilauksen HOKEy-ohjelmaan
4. Tilaus välittyy AG Alarm Groupille
5. AG Alarm Group tilaa kortit korttivalmistajalta
6. Korttitilaus saapuu valmistajalle
7. Korttien valmistus ja lähetys asiakkaalle
8. Korttitiedot lähetetään AG Alarm Groupille
9. Korttitiedot saapuvat AG Alarm Groupissa
10. Korttitiedot kirjataan HOKEy-ohjelmaan
11. Asiakas vastaanottaa kortit korttivalmistajalta
12. Asiakas kirjaa järjestelmään tarvitsemansa kortit
13. Kortit kirjautuvat järjestelmään
14. Asiakas tulostaa kuittauslomakkeen HOKEyn avulla
15. HOKEyn kuittaustulostus
16. Kuittauslomake asiakkaalla
17. Kuittauslomake ja kortti lähetetään käyttäjälle
18. Käyttäjä vastaanottaa kortin ja kuittaa sen lomakkeelle saaduksi
19. Asiakas arkistoi kuittauslomakkeen

AVAINHALLINTAPROSESSIN (AVAIN) KUVAUS

Asiakkaalla on avain tarve

- 1) Onko kyseessä avain vai kortti = avain
- 2) Onko avain kaapissa
- 3) Jos avain ei ole kaapissa asiakas tekee tilauksen HOKEy-ohjelman avulla lukkoliikkeelle
- 4) Avaintilaus saapuu lukkoliikkeeseen
- 5) Lukkoliike toimittaa avaimet asiakkaalle
- 6) Asiakas ottaa vastaan avaimet
- 7) Avainten kirjaus järjestelmään
- 8) Kirjaus HOKEy järjestelmään
- 9) Kuittauslomakkeen tulostus

- 10) HOKEy ohjelma tulostaa kuittauslomakkeen
- 11) Asiakkaalla kuittauslomake
- 12) Kuittauslomakkeen ja avaimen lähetys käyttäjälle
- 13) Käyttäjä vastaanottaa avaimen, kuittaa lomakkeen ja palauttaa sen
- 14) Asiakas arkistoi kuittauslomakkeen

PROSESSIN TYÖOHJEET, ASIAKIRJAT JA TALLENTEET

Prosessista löytyy pääkäyttäjän ohjekirja ja avainvastaavan käyttöohje, sekä arkistoitava avainkuittauslomake

Liite 4: Ennakkohuoltoprosessin kuvaus

PROSESSIN NIMI

Ennakkohuoltoprosessi

PROSESSIN OMISTAJA

Martti Peltola,

LAATIJAT

Martti Peltola, Heikki Helasuo

MIKÄ ON PROSESSIN TARKOITUS JA TAVOITE

Tarkoitus:

Ennakkohuolloilla varmistetaan asiakkaan laitteiden toimintakyky, ennakoidaan mahdollinen huollontarve ja maksimoidaan laitteiston käytettävyyttä siten kuin laitteiston käyttötarkoitus on

Tavoite:

Ennakkohuoltojen (määräaikaisten huoltojen) suorittaminen asiakkaalle sopimuksen ja asiakaslupauksen mukaisesti niin että koko Suomessa ennakkohuolto tehdään saman prosessin mukaisesti. Lisäksi varmistaa että ennakkohuollot tehdään kustannustehokkaasti ja niistä pyritään saamaan lisämyyntiä asiakastarpeen mukaan.

PROSESSIN RAJAUS: MISTÄ PROSESSI ALKAA JA MIHIN SE PÄÄTTYY

Prosessin käynnistää asiakkaan kanssa tehty huoltosopimus tai poikkeustapauksissa yksittäisestä asiakkaan tilauksesta

Prosessi alkaa huoltosuunnitelman teolla.

Prosessi päättyy ennakkohuoltoraporttiin asiakkaalle, laskutukseen tai jatkotoimenpiteisiin (korjaushuolto, lisämyynti).

MITTARIT, PROSESSIN SUORITUSKYKY

Prosessin suorituskykyä voidaan arvioida huoltosuunnitelman paikkansapitävyydellä ja asiakaiden palautteiden määrästä

Mittarit:

- Asiakaspalautteiden määrä koskien ennakkohuoltoja (kpl)
- Ennakkohuoltosopimusten määrä (kpl ja €)

Yllä olevat mittarit ylläpitää ja raportoi prosessin omistaja johdolle

Yllä olevat mittarit on kerätty yhteen yhteiselle Excel taulukkosivulle, W: myyntimittarit

Mittareiden tavoitteet asetetaan kun niistä on saatu tarpeeksi historia tietoa, sitä ennen tavoite voi olla esim. vain nouseva trendi

PROSESSIIN LIITTYVÄT TIEDOT, TIETOJÄRJESTELMÄRIIPPUUUS

Asiakkaan kanssa tehdyt huoltosopimukset kirjataan huoltosopimussalkkuun (toimiston PC:llä)

Sopimukseen kirjataan huollettavan kohteen nimi, osoite, yhteyshenkilö yhteystietoineen, huoltopisteet hintoineen, mihin huoltokierrokseen kohde kuuluu

Asiakkaille lähetetään aina ennakkoilmoitus huoltokierroksista (asiakas voi perua tai siirtää huollon esim. konttorin remontin vuoksi)

Huollon jälkeen asiakas saa aina huoltoraportin, jonka kopio lähetetään myös järjestön turvapäällikölle

Huollon jälkeen tarvittaessa päivitetään dokumentit ja huoltopisteytys, jos on tapahtunut muutoksia

VASTUUT

Roolit näkyvät prosessikaaviosta.

Vastuut ja valtuudet selviävät henkilöstön tehtäväkuvauksista

ENNAKKOHUOLTOPROSESSIN TEKSTIKUVAUS

- 1) Huoltosuunnitelman teko, huoltokierroksen dokumenttien keruu ja luovutus huoltomiehelle
- 2) Huoltomies saa huoltokierroslistan
- 3) Etujärjestön turvapäällikkö saa tarvittaessa huoltokierroslistan
- 4) Huoltomies valmistelee huoltokierroksen
- 5) Huoltomies hakee varastosta tarvittavat varaosat huoltokierrokselle kuten akut ym.
- 6) Yhteys asiakkaaseen
- 7) Asiakkaan kanssa neuvotellaan huollosta
- 8) Asiakas antaa huoltoluvan
- 9) Huollon suoritus
- 10) Huoltomies tekee mahdolliset korjaukset ja pyydetyt lisätyöt tarkistettuaan tilaajan valtuudet tilata

- 11) Kohde valmis
- 12) Etujärjestön turvapäälikkö saa tarvittaessa huoltoreportin
- 13) Tehty huolto mahdollisine muutostöineen siirretään huoltorekisteriin toimiston PC:lle
- 14) Huoltoreportti asiakkaalle
- 15) Dokumentit lähetetään myyntiin
- 16) Myynti saa dokumentit
- 17) Huoltokierros laskutetaan asiakkailta

POIKKEAVAN TUOTTEEN KÄSITTELY JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kesken prosessin huomattu poikkeama korjataan välittömästi esim. vaihtamalla viallinen tuote uuteen. Jos on kyse satunnaisesta virheestä, ei tämä aiheuta muita toimenpiteitä kuin korjauksen. Kuitenkin satunnaisissakin tuotevioissa on tehtävä ilmoitus viasta päämiehelle

Jos kyse ei ole satunnaisesta poikkeamasta tehdään korjaavat toimenpiteet myös prosessiin. (Ilmoitus prosessin omistajalle)

Asiakkaan havaitsema poikkeava tuote tulee meille tietona asiakkaan palautteen muodossa, joka ilmoitus kirjataan rekisteriin, jonka jälkeen se siirretään tapauksen asiakaspalautevastavalle henkilölle, joka hoitaa tapauksen loppuun asiakaspalauteprosessin mukaisesti

Poikkeava tuote vaihdetaan uuteen asentajan toimesta. Muutokset kirjataan. Jos kyse ei ole satunnaisesta poikkeamasta tehdään korjaavat toimenpiteet myös prosessiin. (Ilmoitus prosessin omistajalle)

EHKÄISEVÄT TOIMENPITEET

Ei käytetä testaamattomia tuotteita

- Auditoidaan tuotteiden toimittajia
- Jatkuva prosessin valvonta ja parannus
- Raportointi myynnille ja päämiehille poikkeamista

Liite 5: Etäkäyttöprosessin kuvaus

PROSESSIN OMISTAJA

Timo Mutanen

LAATIJAT

Timo Mutanen

MIKÄ ON PROSESSIN TARKOITUS JA TAVOITE

Prosessin tarkoituksena on auttaa asiakasta ylläpitämään järjestelmää ja asentaja/huoltajaa työssään

PROSESSIN RAJAUS: MISTÄ PROSESSI ALKAA JA MIHIN SE PÄÄTTY

Prosessi voi alkaa asiakkaan tai hälytyskeskuksen vikailmoituksesta, järjestelmän muutostarpeesta tai kun tarvitaan lokitietoa järjestelmästä

MITTARIT, PROSESSIN SUORITUSKYKY (LAATUMITTARIT)

Toimenpiteiden määrä?

PROSESSIIN LIITTYVÄT OHJEET JA TIEDOT, TIETOJÄRJESTELMÄRIIPPUVUUS

Etäyhteydet otetaan:

Internet-, mobiiliverkko-, modeemi-, VPK-putkiyhteyksillä

Etäyhteyksissä käytetään järjestelmäkohtaisia etäkäyttöohjelmistoja

VASTUUT JA VALTUUDET

Roolit näkyvät prosessikaaviosta.

Vastuut ja valtuudet selviävät henkilöstön tehtäväkuvauksista

ETÄKÄYTTÖPROSESSIKAAVION TEKSTIOSA

- 1) Asiakas haluaa tehdä etäkäyttösopimuksen
- 2) Tehdään etäkäyttösopimus ja kirjataan se sopimussalkkuun
- 3) Etäkäyttäjä saa tiedon sopimuksesta ja sopimusohjeet
- 4) Asiakkaalta saapuu toimenpidepyyntö
- 5) Tai hälytyskeskukselta tulee toimenpidepyyntö
- 6) Etäkäyttäjä ottaa vastaan toimenpidepyynnön
- 7) Etäkäyttäjä tekee sovitut käyttötoimenpiteet asiakkaan järjestelmään
- 8) Etäkäyttäjä tekee ilmoituksen tehdyistä toimenpiteistä
- 9) Hälytyskeskus saa tiedon toimenpiteistä
- 10) Asiakas saa tiedon toimenpiteistä
- 11) Asiakkaan laskutus toimenpiteiden mukaan
- 12) Laskun lähettäminen asiakkaalle

PROSESSIN TYÖOHJEET, ASIAKIRJAT JA TALLENTEET

Asiakas antaa toimeksiannon sähköpostilla.

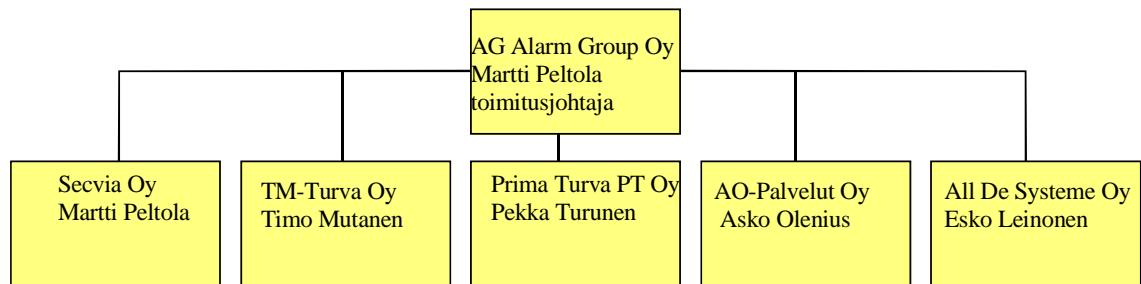
Etäkäyttäjä kuittaa toimenpiteen asiakkaalle sähköpostilla

Liite 6: Johtamisprosessinkuvaus

JOHTAMISPROSESSI

Johtamisprosessissa johdon tulee osoittaa sitoutumisensa ISO 9001:een

ORGANISAATIO

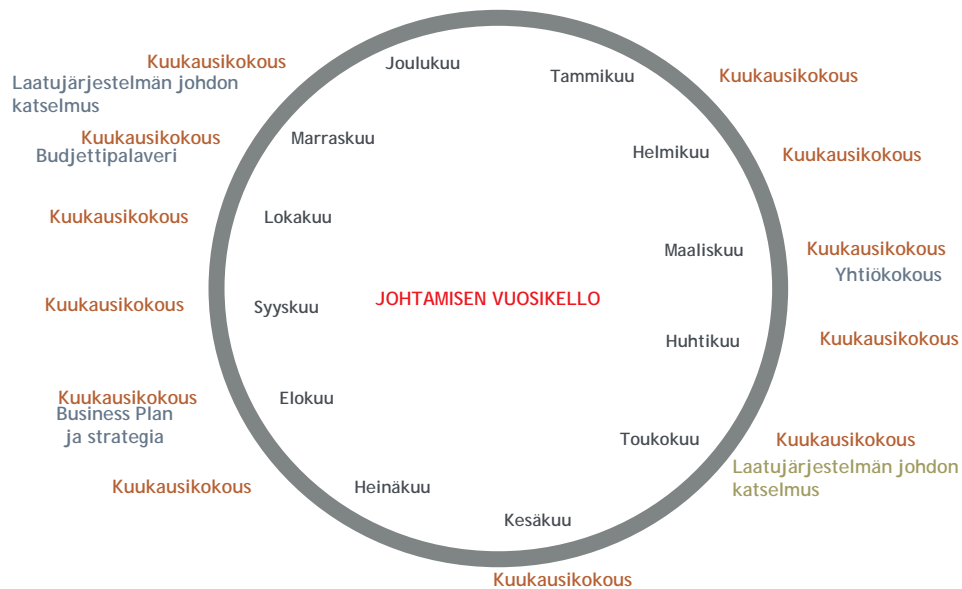


Kuva 7: Organisaatiokaavio

JOHTAMISTOIMINTOJENPROSESSI

Johtoryhmän toistuvat tehtävät

Johtamisen vuosikello



Kuva 8: Johtamisen vuosikello

Johtoryhmän kokous

Johtoryhmän kokouksissa tulee tehdä kaksi kertaa vuodessa tai tarvittaessa johdon katselmus, jossa käsitellään ISO 9001 määritellyt laatuasiat.

Johtoryhmässä tulee olla henkilö, jonka vastuulla on laatuasiat (toimitusjohtaja)

Kaikista kokouksista ja päätöksistä tulee tehdä pöytäkirja.

Muissa johtoryhmän kokouksissa tulee pöytäkirjassa olla kohta laatuasiat, joka käsitellään jos asioita on kertynyt.

Kirjaus- ja tallennus käytäntö

Tallenteita tulee laatia ja ylläpitää vaatimuksenmukaisuuden ja laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuuden osoittamiseksi.

Johtamisprosessin asiakirjat

Johtoprosessin asiakirjat säilytetään w:xxxxxx

JOHDON VASTUUALUEET ISO 9001 PÄÄKOHDAT

Näiden asioiden käsittely on säännöllisesti asialistalla johdon kokouksissa.

Resurssien varmistaminen

- Asianmukainen infra
 - Työympäristö
 - Työkalut
 - Henkilöstö
 - Pätevyystarpeiden määrittely
 - Pätevyyden kehittäminen ja koulutuksen vaikuttavuuden arviointi
 - Pätevien henkilöiden saatavuuden varmistaminen
 - Toimenkuvat/vastuut - valtuudet
 - Laatutietoisuus
 - Viestintä organisaatiolle
 - Asiakasvaatimukset
 - Toimiala, tuotteet, Asiakkaan odotukset
 - Lakisääteiset vaatimukset
 - Turvallisuusalan säädäntö, määräykset, ympäristöasiat, työturvallisuus (henkilökunnan löydettävä tarvittaessa nämä)
 - Laadunhallinnan merkitys
 - Vastuut ja valtuudet
 - Asiakaskeskeisyys
 - Asiakastyytyväisyyden seuraaminen
 - Asiakkaan tuotemääritykset
 - Tuotekatselmukset
 - Asiakasviestintä
 - Jatkuva parantaminen
 - Johdon katselmukset
 - Prosessien tavoitteet
 - Prosessimittarit ja seuranta
 - Laatujärjestelmä
 - Laatukäsikirja, laatupolitiikka, johdon edustaja
-

JOHDON KATSELMUS

Johtoryhmän katselmuksen tulee sisältää ISO 9001:ssä määritellyt lähtötiedot ja tulokset

- Katselmuksen lähtötiedot
- Auditointien tulokset
- Asiakaspalautteet
- Prosessien suorituskyvystä ja tuotteen vaatimustenmukaisuudesta
- Päämiesten arviointi
- Korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden tilanteesta
- Aiempien johdon katselmusten seurantatoimenpiteistä
- Muutoksista, jotka voivat vaikuttaa laatujärjestelmään (strategiset muutostarpeet, riskit, muut)
- Parantamissuosituksista
- Katselmuksen tulokset
- Johdon katselmuksen tuloksiin tulee sisältyä päätökset ja toimenpiteet, jotka liittyvät laadunhallintajärjestelmän ja sen prosessien parantamiseen
- Asiakasvaatimuksiin liittyviin tuotteen parannuksiin
- Resurssitarpeisiin

OPERATIIVINEN TOIMINTA JA BUSINESS-STRATEGIA

Johtoryhmä vastaa yrityksen strategiasta ja tekee sen pohjalta business planin ja budjettisuunnitelman. Johto vastaa operatiivisen tuloksen seurannasta.

Liite 7: Korjaushuoltoprosessin kuvaus

PROSESSIN OMISTAJA

Martti Peltola

LAATIJAT

Martti Peltola, Heikki Helasuo

MIKÄ ON PROSESSIN TARKOITUS JA TAVOITE

Tarkoitus:

Prosessin tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle ylläpitopalvelu, jonka avulla laite korjataan toimintakuntoon

Prosessin tärkein tekijä korjaustyön aloittamisen vasteaika.

Tavoite:

Suorittaa asiakkaan turvalaitteen häiriön poisto sovittujen vasteaikojen ja muiden sopimusehtojen mukaisesti.

PROSESSIN RAJAUS: MISTÄ PROSESSI ALKAA JA MIHIN SE PÄÄTTYY

Prosessin käynnistää häiriö asiakkaan laitteessa tai asiakkaan tekemä palvelupyyntö (tilaus).

Prosessi alkaa työtilauksesta.

Prosessi päättyy palvelupyynnön toteuttamiseen, raportin tekoon ja laskuun

MITTARIT, PROSESSIN SUORITUSKYKY (LAATUMITTARIT)

Prosessin suorituskykyä voidaan mitata korjaushuoltojen läpimenoajalla ja korjauksen virheettömyydellä

Mittarit:

- Asiakkailta tuleva palaute kpl
- Vasteaika (vrk), WiseMasterista

Yllä olevat mittarit ylläpitää ja raportoi prosessin omistaja johdolle

Yllä olevat mittarit on kerätty yhteen yhteiselle Excel taulukkosivulle, W: mittarit

Mittareiden tavoitteet asetetaan kun niistä on saatu tarpeeksi historia tietoa, sitä ennen tavoite voi olla esim. vain nouseva trendi

PROSESSIIN LIITTYVÄT OHJEET JA TIEDOT, TIETOJÄRJESTELMÄRIIPPUUUS

Tuotedokumentit (käyttö-, asennus-, ja ohjelmointiohjeet) sähköisessä muodossa ja paperilla. Tuotteisiin saadaan päivitykset päämiehiltä.

Prosessissa korjauskäynnit tallennetaan toimiston Severille (WiseMaster)

Prosessissa asiakkaalta tarvitaan korjauslupa, vian tarkempi määrittely ja kuvaus, mahdolliset kulkuluvat ja salasanat

Tarvittaessa päivitetään työn suorituksen jälkeen dokumentit ja huoltopisteet.

Asiakkaat saavat korjausraportin laskun liitteenä.

VASTUUT

Vastuut ja valtuudet selviävät henkilöstön tehtäväkuvauksista

KORJAUSHUOLTOPROSESSIN KAAVION TEKSTIKUVAUS

- 1) Korjaushuoltoprosessi alkaa palvelupyynnöllä, joka voi tulla asiakkaalta
- 2) Sisäinen pyyntö joltain toiselta henkilöltä.
- 3) Pyyntö kirjataan toimiston Severille (WiseMaster)
- 4) Huoltoedustaja ottaa tarvittaessa asiakkaaseen yhteyttä
- 5) Asiakaan kanssa neuvotellaan ja pyydetään esim. viankuvausta
- 6) Korjaustyötä valmistellaan (laiteluettelot, pohjakuvat ym.
- 7) Myynnistä saadaan dokumentit
- 8) Varastosta saadaan tarvittavat varaosat
- 9) Korjaustyön suoritus
- 10) Dokumentit ajan tasalle ja myyntiin lähetys
- 11) Myynti saa ajan tasalla olevat dokumentit
- 12) Myynti lähettää laskun ja raportin asiakkaalle

POIKKEAVAN TUOTTEEN KÄSITTELY JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Poikkeava tuote voi ilmetä kesken prosessin tai vasta kun tuote on luovutettu asiakkaalle (asiakas reklamoi)

Kesken prosessin huomattu poikkeama korjataan välittömästi esim. vaihtamalla viallinen tuote uuteen. Jos on kyse satunnaisesta virheestä, ei tämä aiheuta muita toimenpiteitä kuin korjauksen. Kuitenkin satunnaisissakin tuotevioissa on tehtävä vikailmoitus päämiehelle

Jos kyse ei ole satunnaisesta poikkeamasta tehdään korjaavat toimenpiteet myös prosessiin. (Ilmoitus prosessin omistajalle)

Asiakkaan havaitsema poikkeava tuote tulee meille tietona asiakkaan palautteen muodossa, joka ilmoitus kirjataan rekisteriin, jonka jälkeen se siirretään tapauksen asiakaspalautevastuulle henkilölle, joka hoitaa tapauksen loppuun asiakaspalauteprosessin mukaisesti

Poikkeava tuote vaihdetaan uuteen asentajan toimesta. Muutokset kirjataan. Jos kyse ei ole satunnaisesta poikkeamasta tehdään korjaavat toimenpiteet myös prosessiin. (Ilmoitus prosessin omistajalle)

EHKÄISEVÄT TOIMENPITEET

Ei käytetä testaamattomia tuotteita

- Auditoidaan tuotteiden toimittajia
- Jatkuva prosessin valvonta ja parannus
- Raportointi myynnille ja päämiehille poikkeamista

Liite 8: Myyntiprosessin kuvaus

PROSESSIN NIMI

Myyntiprosessi

PROSESSIN OMISTAJA

Martti Peltola

LAATIJAT

Martti Peltola, Heikki Helasuo

MIKÄ ON PROSESSIN TARKOITUS JA TAVOITE

Tarkoitus

Täyttää asiakkaan vaatimat turvallisuus tarpeet opastamalla asiakasta oikeisiin ratkaisuihin ja tekemällä asiakkaalle hänen tarpeitaan vastaava tarjous ja saattaa päätökseen AG Alarm Group Oy:lle.

Tavoite

Prosessin tavoitteena on tuottaa asiakkaalle kustannustehokkaasti asiakkaan tarpeisiin pohjautuvia tarjouksia, jotka mahdollisimman usein johtavat toteuttamiskelpoisiin ja asiakasvaatimukset täyttäviin tilauksiin. Prosessin tuottamien tarjousten ja tilausten tulee mahdollistaa yhtiön liiketoiminnan kannattava kasvu.

PROSESSIN RAJAUS: MISTÄ PROSESSI ALKAA JA MIHIN SE PÄÄTTYY

Prosessin käynnistää asiakaskontakti, aloitteentekijä voi olla asiakas tai myynti

Prosessi päättyy kun tilaus on luovutettu projektinnille.

(projektin käynnistykseen = kun tilauksen dokumentit on luovutettu projektinnille.)

MITTARIT, PROSESSIN SUORITUSKYKY

Prosessin suorituskykyä voidaan seurata asiakaspalautelomakkeella, joka saadaan asiakkaalta projektista ja projektipäällikön raporteista myyntipäällikölle projektin läpimenosta, sekä myyntikatteesta.

Mittarit:

Asiakaspalautelomake

Tarjouskanta €/kpl

Tilaukanta kpl ja €

Myyntikate %

PROSESSIIN LIITTYVÄT TIEDOT, TIETOJÄRJESTELMÄRIIPPUVUUS

AG Alarm Group Oy käyttää **HOKEy** ohjelmistoa avainhallinnassa ja **WiseMaster** ohjelmistoa myynnissä - laskutuksessa ja työnohjauksessa.

Asiakas

Asiakkaalta pyritään saamaan prosessin alkaessa aina kirjallinen/sähköinen tilaus. Tilauksessa tulisi ilmetä ainakin seuraavat tiedot: mitä on tilattu, tilauksen euromäärä, viittaus tarjoukseen, kuka on tilaaja. Lisäksi olisi hyvä ilmetä tilaajan laskutusosoite, toimitusosoite, maksupositit yms. Asiakas kontaktitiedot

Tarjouspyyntö tarvittavine asiakirjoinen (laiteluettelot, toimintakuvaus, pohjakuvat ja kaa-
viot ym.) Myös tarjous.

Perustiedot jotka prosessissa tarvitaan

Laskentataulukko tuotetietoineen, tarjousehdot, toimintakuvaus järjestelmästä, kumppanuu-
det, myyntistrategia.

Asiakkaalle toimitettavat tiedot

Tarjous liitteineen, tilausvahvistus tarvittaessa.

Muille prosesseille toimitettavat tiedot

Projektoinnille kaikki edellä kuvatut tiedot.

ROOLIT, VASTUUT JA VALTUUDET

Roolit näkyvät prosessikaaviosta.

Vastuut ja valtuudet selviävät henkilöstön tehtäväkuvauksista

MYYN TIPROSESSIKAAVION TEKSTIKUVAUS

- 1) Asiakas lähettää tarjouspyynnön, tai myyntikäynnin yhteydessä sovitaan tarjouksen tekemisestä. Myyntiprosessi voi alkaa asiakkaan tai myyjän yhteydenotolla tai palaveril-
la. Näistä tilaisuuksista tulee tehdä aina kirjallinen muistio. Asiakas voi esittää tarjous-
pyynnön sähköisessä muodossa, paperilla tai suullisesti. Sisällöltään se voi olla hyvin
erilainen riippuen asiakkaasta. Siihen voi liittyä useita liitteitä.
- 2) Tarjousta tehdessä selvitetään mahdolliset puuttuvat tarvittavat tiedot
- 3) Tarjous tehdään valmiin laskentapohjan avulla. Liitteenä ovat tarvittavat järjestelmä-
kuvaukset ja tuotekuvaukset. Asiakkaan tilauskelpoisuus tulee tarkistaa ainakin uusilta
asiakkailta, onko oikeus tilata ja taloudellinen tilanne. Tarjouspyyntödokumentit tulee
aina säilyttää samassa kansiossa kuin tarjoukset. Paperiset lukitussa kaapissa.
- 4) Tarvittaessa kysytään neuvoa projektoinnista
- 5) Tarvittaessa kysytään tietoja alihankkijoilta (esim. kaapelointihintoja)
- 6) Tarvittaessa kysytään päämiehiltä tuotetietoja
- 7) Tarjous lähetetään asiakkaalle kirjallisessa tai sähköisessä muodossa (miten sovittu
asiakkaan kanssa). Tarjous on aina PDF-muodossa. Tarjouksen perillemeno tarkistetaan
aina puhelinsoitolla. Tarjous liitetään tarjouskantaan.
- 8) Asiakas saa tarjouksen ja tekee hankintapäätöksen

- 9) Jos päätös on kielteinen selvitetään päätökseen vaikuttaneet syyt.
- 10) Hävitty tarjous arkistoidaan kommentein
- 11) Jos päätös on myönteinen käydään tarvittaessa tarkennusneuvottelut
- 12) Asiakas tekee tilauksen, joka saapuu myyntipäällikölle. Tilaus pyritään saamaan asiakkaalta kirjallisena tai sähköisenä.
- 13) Tilaus ja tarvittavat muut dokumentit tallennetaan tilauskantaan ja paperidokumentit arkistoon projektinumerolla
- 14) Tehdään tarvittaessa tilausvahvistus asiakkaalle
- 15) Asiakas saa tilausvahvistuksen
- 16) Projektille varataan resurssit ja projekti luovutetaan tekijälle
- 17) Suoritetaan sisäinen katselmuspäätös myynnin ja projektin välillä projektista
- 18) Projekti otetaan vastaan projektoinnissa

POIKKEAVAN TUOTTEEN KÄSITTELY JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Myyntiprosessissa poikkeava tuote (tarjous) voi tulla asiakkaan virheellisistä/puutteellisista lähtötiedoista tai myyjän virheellistä tarjouksen/sopimuksen teosta. Virhe voi paljastua asiakkaan tai myyjän toimesta. Poikkeavan tuotteen (tarjouksen) eteenpäinmeno estetään virheiden välttämiseksi.

Jos tarjouspyynnön lähtötiedoissa on virheitä tai puutteita ottaa myyntivastuullinen heti asiakkaaseen yhteyttä ja pyytää lisäselvitykset ennen kuin alkaa tarjousta tehdä.

Jos virhe ilmenee myyjän toimesta, estetään virheellisen tarjouksen eteenpäinmeno ja lähetetään korjattu tarjous asiakkaalle.

Jos virhe ilmenee asiakkaan toimesta, sovitaan asiakkaan kanssa korjaavan tarjouksen teosta ja lähettämisestä asiakkaalle.

Kaikki tehdyt muutokset kirjataan.

Tutkitaan oliko kysymyksessä inhimillinen yksittäinen virhe tai prosessivirhe.

Jälkimmäisessä tapauksessa tehdään prosessiin tarvittavat parannukset ja kirjataan ne prosessiin.

EHKÄISEVÄT TOIMENPITEET

Jatkuva prosessin valvonta.

Tarjouksen teon alkuvaiheessa asiakkaan kanssa käydään läpi tarjouspyyntöasiakirjat.

Tuotekoulutus myynnille, jolloin tiedetään tuotteiden ominaisuudet ja soveltuvuus asiakkaalle paremmin

Prosessiin tehty automaattitoimintoja (laskentataulukko) joka estää mm. tarjouslaskennassa väärät yksikköhinnat

Asiakkaan ja projektin palautteet myynnille ja sen mukaan tehdyt korjaukset prosessiin parantavat prosessia.

Liite 9: Projektointiprosessin kuvaus

PROSESSIN OMISTAJA

Martti Peltola

LAATIJAT

Martti Peltola, Heikki Helasuo

MIKÄ ON PROSESSIN TARKOITUS JA TAVOITE

Prosessin tarkoitus on asentaa myynnin myymä järjestelmä asiakkaalle laadukkaasti aikataulussa pysyen ja dokumentoida se.

Tärkein tekijä prosessin suorituskyvyn mittaamiselle on laatu ja aikataulussa pysyminen, sekä taloudellinen tulos.

PROSESSIN RAJAUS: MISTÄ PROSESSI ALKAA JA MIHIN SE PÄÄTTYY

Prosessi alkaa siitä, kun dokumentit saapuvat myynnistä.

Prosessi päättyy kun järjestelmä luovutetaan asiakkaalle ja laskutuksessa tarvittavat dokumentit siirretään laskutukseen. (HUOM mahdolliset sovitut jälkityöt) ja projekti luovutetaan sisäisesti asiakaspalvelulle tarvittavin dokumentein

MITTARIT, PROSESSIN SUORITUSKYKY (LAATUMITTARIT)

- Aikataulussa pysyminen
- Projektin toteutunut kate %
- Asiakaspalautteet järjestelmästä

PROSESSIIN LIITTYVÄT OHJEET JA TIEDOT, TIETOJÄRJESTELMÄRIIPPUUUS

Prosessissa tarvittavia ohjeita ja tietoja tarvitaan:

- Järjestelmän toimintakuvaus
- Tuotteiden asennus-, ohjelmointi- ja käyttöohjeet

Tiedot voivat olla sähköisessä muodossa tai paperilla.

Projektit kirjataan tietokantaan (xxx)

prosessin eri vaiheissa tarvitaan mm seuraavia tietoja:

- Ketkä järjestelmää käyttää
- Miten halutaan järjestelmää käyttää
- Aikataulut
- Muiden sidosryhmien tiedot (alihankkijat)
- IT verkkotietous tarvittaessa

- Mahdolliset kulkuluvat

Projektissa syntyvät tallenteet kuten dokumentit tallennetaan paikkaan xxx

Asiakkaalle annetaan tietoa projektin lopussa:

- Koulutus suullisesti ja kirjallisesti
- Käyttöohjeet sähköisessä muodossa tai kirjallisesti
- Erilaisia järjestelmä tunnuksia ja koodeja
- Järjestelmän dokumentointi

VASTUUT

Roolit näkyvät prosessikaaviossa rooleina.

Eri roolien vastuut ovat määritelty toimenkuvauksissa

PROJEKTOINTIPROSESSIKAAVION TEKSTIKUVAUS

- 1) Myynti tarkastaa projektinnille siirrettävät dokumentit
- 2) Projektointi ottaa vastaan myynnin dokumentit
- 3) Projektointi tarkastaa saadut dokumentit, resurssit ja aikataulut
- 4) Projektointi tarkistaa alihankinnat
- 5) Tuotteiden saatavuuden tarkistus, varaus varastosta tai päämieheltä
- 6) Yhteys asiakkaaseen tarkistetaan ja sovitaan toimitusaika
- 7) Pidetään tarvittaessa palaveri asiakkaan kanssa
- 8) Toimituksen valmistelu
- 9) Tuotteet varastosta
- 10) Toimitus asiakkaalle (asennus)
- 11) Järjestelmän testaus (käytetään yrityksen omaa testauspöytäkirjaa)
- 12) Järjestelmän dokumentointi
- 13) Dokumentoinnin arkistointi
- 14) Koulutus, järjestelmän ja dokumenttien luovutus (luovutuspöytäkirjan avulla, johon asiakkaan allekirjoitus)
- 15) Asiakas ottaa vastaan edellä mainitut
- 16) Asiakaspalautelomake asiakkaalle
- 17) Asiakas saa palautelomakkeen
- 18) Asiakas palauttaa täytetyn lomakkeen myyntiin, jossa se analysoidaan ja tallennetaan tietokantaan
- 19) Projektointi antaa projektin laskutuksessa tarvittavat dokumentit myyntiin/laskutukseen
- 20) Myynti/Laskutus saa laskutusdokumentit
- 21) Myynti/Laskutus lähettää laskun asiakkaalle

POIKKEAVAN TUOTTEEN KÄSITTELY JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Poikkeava tuote voi ilmetä kesken prosessin tai vasta kun tuote on luovutettu asiakkaalle (asiakas reklamoi)

Kesken prosessin huomattu poikkeama korjataan välittömästi esim. vaihtamalla viallinen tuote uuteen. Jos on kyse satunnaisesta virheestä, ei tämä aiheuta muita toimenpiteitä kuin korjauksen. Kuitenkin satunnaisissakin tuotevioissa on tehtävä vikailmoitus päämiehelle

Jos kyse ei ole satunnaisesta poikkeamasta tehdään korjaavat toimenpiteet myös prosessiin. (Ilmoitus prosessin omistajalle)

Asiakkaan havaitsema poikkeava tuote tulee meille tietona asiakkaan palautteen muodossa, joka ilmoitus kirjataan rekisteriin, jonka jälkeen se siirretään tapauksen asiakaspalautevastavalle henkilölle, joka hoitaa tapauksen loppuun asiakaspalauteprosessin mukaisesti

Poikkeava tuote vaihdetaan uuteen asentajan toimesta, jos poikkeama huomataan lopputarkistuksessa tai sitä ennen. Luovutuksen jälkeen poikkeava tuote korjataan asiakkaan ilmoittua poikkeamasta. Muutokset kirjataan. Jos kyse ei ole satunnaisesta poikkeamasta tehdään korjaavat toimenpiteet myös prosessiin. (Ilmoitus prosessin omistajalle)

EHKÄISEVÄT TOIMENPITEET

Prosessissa pyritään tekemään ehkäiseviä toimenpiteitä mm. tekemällä erilaisia tarkistuskoh-
tia prosessiin, jolloin poikkeamat havaitaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tällaisia
tarkistus- ja valvontakohtia ovat :

- Asentaja tarkistaa saapuvien uusien projektien dokumentit.
- Aloituspalaveri asiakkaan kanssa, jossa varmistetaan projektin oikeellisuus
- Tuotteiden oikeellisuuden ja saatavuuden tarkistus
- Auditoidaan tuotteiden toimittajia
- Resurssien tarkistus
- Aikataulun jatkuva seurantatarkistus
- Oman työn tarkistuspyytäkirjan teko
- Tarvittavat viranomaistarkistukset
- Varmistetaan asiakkaan osaaminen koulutuksella
- Raportointi myynnille poikkeamista
- Jatkuva prosessin valvonta ja parannus
- Projektionnin jatkuva asennustapa- ja tuotekoulutus
- Projektointi pitää huolen, että tarvittavat asiat tulee kirjattua työmaapöytäkirjoihin (esim. muiden alihankkijoiden myöhästymiset, jotka vaikuttaa meidän aikatauluun)
- Auditoidaan alihankkijoita, että ne toimivat tehtyjen sopimuksien mukaan

Liite 10: Sisäisen auditoinnin kuvaus

PROSESSIN NIMI

Sisäinen auditoinnin prosessi

PROSESSIN OMISTAJA

Xxx

LAATIJAT

xxx, Heikki Helasuo

MIKÄ ON PROSESSIN TARKOITUS JA TAVOITE

Prosessin tarkoitus on kuvata Yrityksemme sisäisen auditoinnin prosessi, millä varmistetaan, että toimitaan prosessikuvausten mukaan, ne ovat tehokkaita ja että henkilökunnan pätevyys on prosessin vaatimalla tasolla.

Tavoite on tuoda epäkohdat prosesseissa esiin ja parantaa ne.

PERIAATTEET

Auditointi on luottamuksellista, hienovaraista ja rehellistä. Auditointia sitoo salassapitovelvollisuus.

Auditointia tulee olla riippumaton arvioimastaan prosessista.

Raportista on annettava mahdollisuus kirjata eriävät mielipiteet

VUOSISUUNNITELMA (KALENTERI)

Sisäiselle auditoinnille tehdään vuosisuunnitelma minkä mukaan auditoinnit suoritetaan. Vuosisuunnitelma hyväksytään johdon katselmuksessa.

Vuosisuunnitelman toimenpidekalenterista saadaan impulssi sisäiseen auditointiin.

Prosessi on päättymätön sarja sisäisiä prosessien auditointeja kalenterin tahdissa. periodi on yksi vuosi, jolloin kaikki prosessit on oltava kerran auditoitu.

	Sisäisen auditoinnin kalenteri											
Kohde	tammi	Helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu
Myynti												
Projektointi												
Ennakkohuolto												
Korjaushuolto												

Taulukko 2: Sisäisen auditoinnin kalenteri

ROOLIT, VASTUUT

Laatupäällikkö

Laatupäällikkö vastaa sisäisen auditoinnin toimivuudesta ja raportoinnista johdolle johdon katselmuksen yhteydessä, sekä yhdessä johdon, prosessinomistajien ja linjaorganisaation kanssa tekee parannuksia prosessiin auditointitulosten perusteella. Laatupäällikkö pitää rekisteriä auditioijista, sekä kouluttaa heidät.

Laatupäällikkö toimittaa sisäisille auditioijille tarvittavan tutustumismateriaalin

Laatupäällikkö vastaa auditoinnin kehittämisestä.

Sisäinen auditioija

Tutustuu etukäteen kulloinkin auditoitavan prosessin materiaaliin saadakseen selvän käsityksen prosessista, sen toiminnasta, ohjeistuksesta ja henkilöstön pätevyydestä. Suorittaa sisäisen auditoinnin ja vastaa siitä, että auditointi tulee tehtyä ohjeistuksen mukaan ja kokoaa raportointimateriaalin laatupäällikölle ja osallistuu parannusehdotusten tekoon.

Auditoidtavat

Auditoidtavat henkilöt varaavat aikaansa auditointiin ja vastaavat kysymyksiin parhaansa mukaan, antavat tarvittaessa työnäytteitä, sekä antavat arvionsa mahdollisten virheiden ja puutteiden syistä loppuraporttiin

Johto

Käsittelee laatupäällikön raportin johdon katselmuksessa ja tekee siitä päätelmät ja mahdolliset parannusehdotukset laatupäällikölle

Prosessin omistajat

Suorittavat tarvittavia muutoksia ja parannuksia prosesseihin perustuen auditoinnin raporttiin ja edellä mainittujen osallistujien yhteisiin parannusehdotuksiin

AUDITOIJAT

Pätevyysvaatimukset

Auditioijiksi ei tule valita juuri yhtiöön tulleita henkilöitä, vaan heillä pitää olla selkeä käsitys toimialastamme, asiakkaittemme vaatimuksista ja yhtiömme tuottamista palveluista, joka omaksumiseen yleensä menee vähintään muutama vuosi.

Henkilön tulee olla yhteistyökykyinen ja kiinnostunut järjestelmällisestä työskentelystä ”vapaaehtoinen”.

Auditioijat eivät voi auditoida prosessia, missä itse ovat päätoimisesti mukana.

Auditioijarekisteri

Auditioijista pidetään rekisteriä ketkä ovat saaneet koulutuksen ja mitä ovat auditoineet.

KOULUTUS

Laatupäällikkö laatii koulutusmateriaalin, tekee koulutussuunnitelman ja valitsee koulutettavat.

Koulutuksessa annetaan tarvittava tieto auditoitavasta prosessista, ja tarvittavat kysymys- ja raportointilomakepohjat.

Auditoijille opetetaan, miten tehdään kysymykset, joista selviää kokonaisuuden toiminta ja tehokkuus, sekä henkilökunnan pätevyys prosessissa.

AUDITOINNIN TOTEUTUS

Auditointi suoritetaan auditointikalenterin mukaan. Auditoija ja auditoitava tulee sopia yhdessä ajoissa sopiva ajankohta auditoinnille. Auditointi alkaa aloituspalaverilla ja loppuu päättöpalaveriin. Aloituspalaverissa selvitetään työjärjestys. Loppupalaverissa käydään läpi loppuraportin sisältö ja osallistujat voivat antaa omat selvityksensä raportissa havaituista puutteista.

Auditoija tutustuu kyseiseen prosessiin lukemalla prosessikuvauksen ja tekee kysymyslomakkeisiin kysymyksiä, joista parhaiten selviää koko prosessin toiminta.

Auditoija tekee ennalta tehdyt kysymykset ja pyytää tarvittavat havaintoesitykset valitsemilleen henkilöille prosessissa.

Saatuja vastauksia verrataan laatukäsikirjan prosessikuvauksissa oleviin toimintoihin.

Erot kirjataan kysymyslomakkeeseen.

Tehdyt kysymykset vastauseroineen käydään läpi auditoitavien ja prosessista vastaavan omistajan kanssa. He voivat antaa eroihin ja puutteisiin oman vastikkeensa.

Auditoijan tulee etsiä vastauksia kysymyksiin:

Onko toiminta prosessikuvausten mukaista

Onko ohjeistusta sopivasti

Onko toiminta tehokasta

Henkilöstön pätevyystaso oikea

Tekeekö organisaatio sitä mitä sen pitäisi

Antaa johdolle tosiasioihin perustuvaa faktaa päätöksen teon pohjaksi

KORJAAVIEN TOIMENPITEIDEN SUORITUS

Sisäisen auditoijan raportin pohjalta tehdään päätelmät prosessista ja mahdolliset muutokset ja korjaustoimenpiteen prosessiin.

Korjattavat kohdat on auditoitava uudelleen.

AUDITOINNIN RAPORTOINTI

Raportoinnissa käytetään yhtiön sisäisen auditoinnin raportointilomaketta.

Raporttiin tulee auditoitavien kommentit raportissa oleviin puutteisiin, sekä liitteenä auditoijan kysymyslistat.

Laatupäällikkö esittelee raportin johdon katselmuksessa ja kirjaa esitetyt muutokset ja parannusehdotukset

PROSESSIN TYÖOHJEET, ASIAKIRJAT JA TALLENTEET

Tarvittavat työohjeet ja lomakkeet

Auditointisuunnitelma kalentereineen

Auditoidun prosessin kuvaus

Kysymyslomakepohja

Raportointilomakepohja

Tallenteet

Kysymyslomakkeet vastauksineen

Sisäisen auditoinnin loppuraportti

Yhteenveto sisäisen auditoinnin auditointiprosessin palautteista, joka käsitellään johdon katselmuksessa. Laatupäällikkö esittelee auditointiloppuraportin johdon katselmuksessa.

Johdon esittämät muutosehdotukset.

Korjaavien toimintojen ja niiden vaikuttavuutta seurataan johdon katselmuksissa.

Liite 11: Tuoteprosessi

TUOTTEIDEN / TOIMITTAJIEN VALINTA

Tuotteiden valinta tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden tarpeista. Asiakkaat pyytävät ratkaisua ongelmaansa. Asiakkaalla voi olla selkeä näkemys toteutuksesta, sen tuotteista ja toimivuudesta tai sitten myyjä yhdessä asiakkaan kanssa etsivät oikean ratkaisun.

Yrityksen tulee myös itse aktiivisesti etsiä uusia ratkaisuja ja tuotteita turva-alalle, pystyäkseen tarjoamaan asiakkailleen yhä parempia ja tehokkaampia tuotteita (järjestelmiä)

Yleensä markkinoilla on monia toimittajia, joilla on samantoimisia laitteita ja järjestelmiä, joilla kaikilla voidaan toteuttaa haluttu järjestelmä. Tuotteen ja toimittajan valinnassa tulee ottaa huomioon seuraavia seikkoja:

- Tuotteen tulee täyttää asiakkaiden sille asettamat toiminnalliset tehtävät
- Tuotteen tulee olla luotettava (ISO 9001)
- Tuotteen tulee olla hyvin tuotteistettu (esitteet, käyttöohjeet, tuotekoulutus jne.)
- Tuotteen huolto- ja korjaustoiminta tulee olla kunnossa koko Suomen alueella
- Tuotteelle olisi hyvä olla "second source" eli varatoimittaja
- Tuotteen hinta tulee olla kilpailukykyinen
- Toimittajalla tulee olla laatusertifikaatti (ISO 9001 tai vastaava)
- Toimittajalla tulee olla osaava ja riittävä henkilökunta myynnin-, huollon- ja korjaustoiminnan osalta
- Toimittajalla tulee olla riittävä varasto

TOIMITTAJA NEUVOTTELUT

Kun valitaan tuotetta ja sille toimittajaa, käydään yleensä yhtä aikaa neuvotteluja kaupan toimintatavoista, hinnoista, alennuksista ja toimitusehdoista, jotka kaikki osaltaan voi vaikuttaa valintapäätökseen. Näitä neuvotteluja käydään jatkuvasti vähintään kerran vuodessa.

Hankinta yhteistyösopimus tehdään aina kirjallisesti. Siinä tulee määritellä ainakin jäljessä luetellut kohdat:

Hinnat

Sovitetaan tuotteiden lähtö hinnasto, josta yleensä saadaan jokin kiinteä alennusprosentti. Hinnasto on yleensä vuoden voimassa. Hinnat voivat kuitenkin muuttua esim. valuutta vaihtelujen vuoksi kesken vuoden, jollei erikseen ole sovittu nostorajoituksista.

Erikoisalennuksia voidaan pyytää esim. ostettaessa tavallista suurempi erä tuotetta.

Toimitusehdot

Toimitusehdot vaikuttavat osaltaan kuinka kilpailukykyinen tuote on ja mikä sen todellinen lopullinen kustannus yritykselle on.

Toimitusehdoista pitäisi sopia ainakin seuraavat asiat:

- Takuuehdot
- Toimitusaika myöhästymissanktioineen
- Toimitustapa
- Maksuehdot

TUOTTEIDEN KÄYTTÖÖNOTTO JA YLLÄPITO

Toimittajan on annettava tuotteeseen tarvittava koulutus ja siihen tarvittava materiaali. Koulutuksen tulee sisältää ainakin myynti-, asennus- ja käyttökoulutus ja tarvittaessa myös korjauskoulutus.

Jos tuote on esim. uusi keskusyksikkö tai muu vastaava tärkeä uusi komponentti järjestelmässä, olisi hyvä testata se käytännössä ensin yhdellä asiakkaalla, ennen kuin se otetaan normaaliin myyntiin. Sovitaan asiakkaan kanssa "pilotti" kohteesta ja siitä, että asiakas raportoi kohteen tapahtumista. Tämä vaivannäkö voidaan korvata asiakkaalle hinta-alennuksena.

Tuotteen toimittajan on pidettävä yrittäjä ajan tasalla tuotteiden ominaisuuksien ja mallien muuttumisesta.

Toimittajan on ilmoitettava ajoissa tuotteen elinkaaren loppumisesta.

Tuotteiden saapuessa varastoon, niille tehdään tulotarkastus, jolloin tarkistetaan tuotteiden oikeellisuus (tuotenimike ja mahdollinen numero), tuotteiden lukumäärä, vertaamalla tilaustietoihin.

Tuotteiden hintatarkistus tehdään laskun saapumisen yhteydessä.